Universidade de Brasília - UNB
Faculdade de Ciência da Informação - FCI Graduação em Biblioteconomia

Os serviços da Biblioteca Universitária e a pandemia da covid-19: uma análise de acordo com Bibliotecas Universitárias do DF

Brasília, DF
2022

BRUNA RUAS GONÇALVES

Os serviços da Biblioteca Universitária e a pandemia da covid-19: uma análise de acordo com Bibliotecas Universitárias do DF

Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Biblioteconomia, da Faculdade de Ciência da Informação (FCI) da Universidade de Brasília (UnB), como parte dos requisitos para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, sob a orientação da Profª. Marilia Augusta.

Brasília, DF
2022

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

G635s

Gonçalves, Bruna Ruas
Os serviços da Biblioteca Universitária e a pandemia do Covid-19: uma análise de acordo com Bibliotecas Universitárias do DF / Bruna Ruas Gonçalves; orientador Marília Augusta de Freitas. -- Brasília, 2022.
52 p.

Monografia (Graduação - Biblioteconomia) -- Universidade de Brasília, 2022.

1. Bibliotecas Universitárias. 2. Prestação de serviços. 3. Ensino a distância. 4. Pandemia. 5. Coronavírus. I. Freitas, Marília Augusta de, orient. II. Título.

Universidade de Brasília

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: Os serviços da Biblioteca Universitária e a pandemia da covid-19: uma análise de acordo com Bibliotecas Universitárias do DF

Autor(a): Bruna Ruas Gonçalves

Monografia apresentada remotamente em **06 de maio de 2022** à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador(a) (FCI/UnB): Dra. Marília Augusta de Freitas

Membro Interno (FCI/UnB): Dr. Fernando César Lima Leite

Membro Externo (BCE/UnB): Ma. Ana Flávia Lucas de Faria Kama

Em 09/05/2022.

Documento assinado eletronicamente por **Marília Augusta de Freitas**, **Bibliotecário(a)/Documentalista da Biblioteca Central**, em 09/05/2022, às 10:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

Documento assinado eletronicamente por **Fernando César Lima Leite**, **Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 09/05/2022, às 10:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

Documento assinado eletronicamente por **Ana Flavia Lucas de Faria Kama**, **Bibliotecário(a)/Documentalista da Biblioteca Central**, em 09/05/2022, às 10:48, conforme horário

oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

Documento assinado eletronicamente por **Bruna Ruas Goncalves**, **Usuário Externo**, em 12/05/2022, às 11:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **8090365** e o código CRC **887ECFB1**.

Referência: Processo nº 23106.052722/2022-81 SEI nº 8090365

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiro à Deus pela vida, por ser o Amor incondicional, simples e sem barreiras. E por sempre estar aqui, certeza que sem Ele não haveria esperança nos dias.

À minha família, que mesmo em meio a inúmeras falhas, nunca faltou amor e união. Família esta formada por pessoas que me inspiram a ser melhor todos os dias, com vocês eu tenho tudo. Agradeço especialmente a dona Lourdes (avó), Armanda (mãe) e Alessandra (tia) pela criação e por todos os ensinamentos, vocês são a minha base; ao meu pai, Valdeir, sei que fez parte de toda minha trajetória até aqui, mesmo não estando mais entre nós, amo-te eternamente; aos meus irmãos Thaís, Caio e Dara, por vocês eu sou capaz de qualquer coisa; a Cacau, minha cachorrinha, por ser a “personificação” do amor mais puro e companheiro; ao meu namorado, Guilherme e sua família, por fazerem parte da minha também.

Agradeço a Marília Augusta, que foi uma das minhas primeiras professoras no início da graduação, agora me orientando na conclusão do curso. Com paciência, sabedoria e compreensão, dando-me incentivo e apoio necessário. Obrigada pelos ensinamentos e por chegarmos até aqui.

Agradeço a todos os meus amigos, por deixarem os dias mais leves e estarem comigo também naqueles que podem não ser tão leves assim, é bom poder contar com vocês.

Agradeço aos meus companheiros de graduação, em especial Rafael e Helo, vocês foram excepcionais nesses anos de UnB e continuarão sendo pós formação; a minha companheira de estágio, Paolla, pelo companheirismo, vivencias e ensinamentos que guardarei e farão total diferença na minha vida.

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo descrever sobre como está sendo a readequação das Bibliotecas Universitárias em meio a pandemia causada pelo coronavírus. Levando em conta um cenário onde, de forma global, os serviços e atividades presenciais foram afetados, principalmente quando não considerados essenciais. Buscando analisar a maneira em que os produtos e serviços das BUs foram/estão sendo prestados para continuar atendendo as necessidades informacionais de seus usuários. Pois a atuação dessas unidades é de suma importância no apoio a comunidade acadêmica, mesmo que em meio ao ensino remoto. Em vista disso, para melhor análise das informações, foi feito um levantamento através de entrevistas online com gestores de cinco Bibliotecas Universitárias do DF, dentre elas, uma ligada a instituição pública Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE-UnB) e três de instituições particulares, sendo elas: Biblioteca Central da Católica de Brasília (UCB), Biblioteca do Instituto de Educação Superior de Brasília (IESB) e Biblioteca do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB). Trazendo quais serviços eram oferecidos pelas unidades antes da pandemia, quais sofreram adaptações, quais continuaram sem sofrer alterações, quais foram suspensos, quais foram criados e quais dos serviços adaptados e criados em razão da pandemia continuaram com a volta do presencial.

Palavras-chave: Bibliotecas Universitárias. Prestação de serviços. Comunidade acadêmica. Ensino a distância. Trabalho remoto. Pandemia. Coronavírus. Covid-19.

ABSTRACT

The present research aims to describe how the University Libraries' readjustments are being made in the midst of the pandemic caused by the coronavirus. Taking into account a scenario where, globally, services and activities were affected, especially when not considered essential. Seeking to analyze how the products and services of the University Libraries were/are being provided to continue meeting the informational needs of its users. Because the performance of these units is of paramount importance in supporting the academic community, even in the midst of remote teaching. In view of this, for a better analysis of the information, a survey was carried out through online interviews with managers of five University Libraries in the Federal District, among them, one linked to the public institution Central Library of the University of Brasília (BCE-UnB) and three from institutions individuals, namely: Central Library of the Catholic University of Brasília (UCB), Library of the Higher Education Institute of Brasília (IESB) and Library of the University Center of Brasília (UniCEUB). Bringing which services were offered by the units before the pandemic, which underwent adaptations, which remained unchanged, which were suspended, which were created and which of the services adapted and created due to the pandemic continued with the return of the face-to-face.

Keywords: University Libraries. Products and services. Academic community. Distance learning. Remote work. Pandemic. Coronavirus (COVID-19)

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Serviços oferecidos 15
Quadro 2 - Estrutura de atendimento de referência 16
Quadro 3 - Recomendações técnicas do SNBP 22
Quadro 4 - Ações recomendadas pela IFLA para reabertura das bibliotecas 23
Quadro 5 - Resumo da análise dos dados sobre os serviços das bibliotecas universitárias e a pandemia 41

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABNT	Associação Brasileira de Nomas Técnicas
BCE	Biblioteca Central da Universidade de Brasília
BU	Biblioteca Universitária
CBBU	Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias
CRB-1	Conselho Nacional de Biblioteconomia – 1ª Região
DF	Distrito Federal
FEBAB	Federação Brasileira das Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições
IES	Instituições de Ensino Superior
IFLA	*International Federation of Library Associations and Institutions*
IESB	Instituto de Educação Superior de Brasília
MEC	Ministério da Educação
MS	Ministério da Saúde
OMS	Organização Mundial da Saude
OPAS	Organização Pan-Americana de Saúde
UCB	Universidade Catolica de Brasília
UnB	Universiade de Brasília
UniCEUB	Centro Universitário de Brasília
EaD	Ensino à Distância
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

TIC Tecnologia de Informação e Comunicação

LISTA DE IMAGENS

Figura 1 - Serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias antes da pandemia ..29
Figura 2 - Serviços adaptados em razão da pandemia 32
Figura 3 - Serviços que não sofreram alteração.....34
Figura 4 - Serviços suspensos em razão da pandemia.....36
Figura 5 - Serviços criados em razão da pandemia 38
Figura 6 - Serviços adaptados ou criados na pandemia que continuaram com a volta do presencial 40

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 10
1.1 JUSTIFICATIVA 10
1.1.1 Objetivo Geral 11
1.1.2 Objetivos específicos 11
2 REVISÃO DE LITERATURA 12
2.1 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: FUNÇÕES E OBJETIVOS 12
2.2 PRODUTOS E SERVIÇOS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS 14
2.3 O BIBLIOTECÁRIO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA 17
2.4 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO DISTRITO FEDERAL 18
2.5 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E A PANDEMIA DO CORONAVÍRUS 20
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS 25
4 ANÁLISE DOS DADOS 27
4.1 SERVIÇOS OFERECIDOS PELAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ANTES DA PANDEMIA 27
4.2 SERVIÇOS QUE SOFRERAM ADAPTAÇÕES EM RAZÃO DA PANDEMIA 30
4.3 SERVIÇOS QUE CONTINUARAM NA PANDEMIA SEM SOFRER ALTERAÇÕES 33
4.4 SERVIÇOS QUE FORAM SUSPENSOS EM RAZÃO DA PANDEMIA 35
4.5 SERVIÇOS QUE FORAM CRIADOS EM RAZÃO DA PANDEMIA 36
4.6 SERVIÇOS QUE FORAM CRIADOS OU ADAPTADOS EM RAZÃO DA PANDEMIA, MAS CONTINUARAM SENDO PRESTADOS COM A VOLTA DO PRESENCIAL 39
4.7 RESUMO DOS SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS E A PANDEMIA 41
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS 44
REFERÊNCIAS 46
ANEXO A – Instituições de ensino superior do DF 49
ANEXO B – Roteiro de perguntas para a entrevista 52

1 INTRODUÇÃO

Em março de 2020, a (OMS) decretou estado de pandemia decorrente da covid-19. Tal vírus deu seus primeiros sinais através de um surto de pneumonia em Wuhan, na China, em dezembro de 2019. Por se tratar de um vírus de fácil contágio, rapidamente foi disseminado para outros países, tomando assim uma proporção global. Por consequência de tal cenário pandêmico, como medida de contenção do vírus, muitas atividades presenciais de diferentes áreas tiveram que ser suspensas ou sofreram adaptações para o formato remoto, como ensino a distância e teletrabalho.

Diante disso, de acordo com Kern (2020, p.1) “A pandemia provocada pelo novo coronavírus impõe o fechamento temporário e imediato das bibliotecas por se caracterizarem como locais fechados, com pouca circulação de ar e a possibilidade de aglomerações”. No contexto das bibliotecas universitárias, onde sua missão é dar apoio informacional aos seus usuários no ensino, pesquisa e extensão (DIAS; PIRES, 2003), via-se a necessidade de encontrar um meio de continuar apoiando a comunidade acadêmica, mesmo em meio ao ensino a distância. Com isso, para as unidades continuarem atendendo as necessidades informacionais de seus usuários, tornou-se necessário mudar a forma tradicional de atuação, a qual era em sua maior parte presencial. Adaptando a prestação dos seus serviços e produtos presenciais para o formato remoto, readequando-se a uma nova realidade.

Neste sentido, a presente pesquisa procurou primeiro analisar quais serviços e produtos já eram prestados pelas bibliotecas universitárias participantes antes da pandemia, para assim investigar também quais serviços foram adaptados, criados ou suspensos em razão da mesma, trazendo também um pouco de como está o funcionamento agora com a volta do presencial ocorrendo aos poucos. Para assim entender como as bibliotecas no contexto do ensino superior se adaptaram para continuar cumprindo sua missão.

1.1 JUSTIFICATIVA

O impacto causado na sociedade através da pandemia do coronavírus, trouxe consigo também a importância de levantar estudos sobre o assunto. Tal temática diz respeito a atualidade, porém significativo para a história humana de modo global. Trazendo na presente pesquisa, em meio a diversas áreas afetas que podem ser estudas, o âmbito das Bibliotecas no contexto do ensino superior.

Pelo fato de que, considerando o momento atual decorrente da pandemia, percebe-se que gerou impactos inclusive nas bibliotecas universitárias e no modo em que atuam, no tocante ao seu formato físico, por apresentarem um risco alto de contaminação. Logo, este estudo justifica-se pelo cenário em que as BUs tiverem que adaptar e reinventar sua prestação de serviços para conseguir dar continuidade ao atendimento a comunidade acadêmica. Evidenciando também através desta pesquisa, que é de suma relevância a atuação das BUs no apoio aos seus usuários acadêmicos, no ensino, pesquisa e extensão, mesmo em meio ao ensino à distância. Analisando assim quais serviços foram implementados, adaptados ou desenvolvidos pelas bibliotecas universitárias do Distrito Federal para atender as necessidades informacionais de seus usuários em meio a pandemia da covid-19.

Em decorrência da pandemia do coronavírus, quais serviços foram implementados e adaptados pelas bibliotecas universitárias do Distrito Federal para atender as necessidades informacionais de seus usuários?

1.1.1 Objetivo Geral

Identificar os serviços implementados e adaptados pelas bibliotecas universitárias do Distrito Federal em razão da pandemia do coronavírus.

1.1.2 Objetivos específicos

a) Identificar os serviços ofertados pelas bibliotecas universitárias anterior à pandemia do coronavírus.

b) Identificar os serviços ofertados pelas bibliotecas universitárias durante a pandemia do coronavírus.

c) Comparar os serviços ofertados anterior e durante a pandemia, buscando identificar quais serviços foram criados e quais sofreram adaptações.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: FUNÇÕES E OBJETIVOS

O termo “Biblioteca”, vem de biblion (livro) + theke (caixa), denominada assim como uma coleção de livros. “Organizada de modo a conservá-los e guardá-los para serem consultados e lidos com relativa facilidade” (CARVALHO, 1994, p.15). Porém com o avanço das tecnologias de informação, as bibliotecas passaram a oferecer bem mais do que um espaço para armazenar livros. Em uma abordagem mais moderna, Santos (2012, p.2) traz que,

> [...] não deve apenas se referir a depósito de livros, mas sim a toda e qualquer compilação de dados registrados em diversos suportes, seja em meio físico, eletrônico, digital ou virtual. Além disso, caso o acervo esteja em meio eletrônico ou virtual, o conceito se amplia e o acesso ao seu acervo e serviços pode ser universal (SANTOS, 2012, p. 2).

Trazendo agora para o foco da presente pesquisa, as unidades de informação no contexto do Ensino superior. De acordo com Morigi e Souto (2005), as Bibliotecas Universitárias surgiram antes do Renascimento, no período da Idade Média.

A ligação do usuário com a informação é missão de toda biblioteca, oferecendo e facilitando tal acesso, e no contexto da Biblioteca Universitária não é diferente. As BUs estão associadas a uma unidade de ensino superior, sendo ela privada ou pública (KERN, 2020). O que as tornam organizações não autônomas, pois são dependentes dessas instituições universitárias. De acordo com (DIAS; PIRES, 2003, p.14):

> As bibliotecas universitárias funcionam como órgãos de apoio informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão, com acervo geral ou especializado, podendo apresentar estrutura administrativa centralizada ou descentralizada [...]. Sua função é prover informações referenciais e bibliográficas específicas, necessárias ao ensino e à pesquisa (DIAS; PIRES, 2003, p.14).

Machado (2000, p.12), aborda que função primordial da Biblioteca Universitária é,

> [...] servir de apoio bibliográfico a professores, estudantes, pesquisadores e à comunidade em geral, devendo colaborar no desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade à qual ela está ligada. É, por isso, considerada como o coração ou o centro nervoso da universidade (MACHADO, 2000, p.12).

As instituições no contexto do ensino superior consistem em um local de produção de conhecimento, possuem função no auxílio de formação de profissionais e na extensão do conhecimento para sociedade (GONÇALVES, 2015). Sendo organizações dependentes e ligadas a essas instituições, as bibliotecas universitárias então têm a missão de auxiliar nestes quesitos.

Entende-se assim que a BU é uma unidade que caminha em união com a instituição universitária, auxiliando o usuário no ensino, pesquisa e extensão. Através dos seus produtos, serviços e acervo diversificado, capaz de atender necessidades informacionais de diferentes âmbitos, tal diversidade é também uma característica marcante nas bibliotecas em contexto universitário. Dessa forma, é perceptível seu papel de grande importância, servindo como uma ferramenta, pois tem como objetivo geral, dar suporte a comunidade acadêmica, professores, pesquisadores, alunos, etc.

Anzolin e Corrêa (2008) afirmam que a principal missão da biblioteca universitária é mediar a produção do conhecimento, fornecendo recursos documentais aos usuários incentivando a reflexão, a pesquisa e a construção de novos conhecimentos. Santo Domingo ([2006?]), traz reflexões sobre o compromisso social da biblioteca universitária que é o de que a instituição deve operar sobre atuais formas de gestão e tecnologia e sobre as novidades do ensino superior.

> Um leitor profissional pode ter grande prazer em perambular em uma biblioteca pública aberta, com livre acesso às prateleiras e, desse modo, circular no meio daquilo que é oferecido [...]. Na biblioteca pública, você deve encontrar livros que não procura, como se fossem eles que o procurassem (CHARTIER, 1998, p. 119).

O autor acima afirma que a biblioteca pública ideal é aquela onde o leitor encontra uma grande variedade de livros sobre diversas áreas do saber e que promove a democratização da informação.

Milanesi (1986, p. 15) diz que uma biblioteca pública é um centro de informações que atua de forma permanente, atendendo as solicitações de uma população ampla e diversificada, não somente os estudantes universitários, estimulando a construção contínua de conhecimento e produção de novas pesquisas, “organizando a informação para que todo ser humano possa usufruí-la”. Ainda segundo o autor, a informação contida nos acervos públicos pode ser considerada como um suporte à memória e identidade de um grupo social.

As bibliotecas universitárias têm suas atividades voltadas aos objetivos da instituição de ensino como exigência legal do Ministério da Educação, que por sua vez avalia se o acervo está diretamente ligado aos projetos pedagógicos dos cursos. É preciso que, além de possuir bases de dados e equipamentos atualizados, respondam às demandas da universidade e de seus usuários (MACEDO, DIAS, 1992).

Também faz parte das atribuições da biblioteca universitária contribuir com a formação do conhecimento crítico dos estudantes, orientar a pesquisa científica e

capacitar seus usuários para que utilizem os recursos oferecidos pela instituição (PAOLINELLI, 2013).

2.2 PRODUTOS E SERVIÇOS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Os produtos e serviços prestados pelas bibliotecas funcionam como instrumento de busca por conhecimento do usuário. Segundo Ferreira (1980, p. 1) “não cabe à educação transmitir conhecimentos, experiências e ideias, mas, sobretudo, dar a instrumentalização necessária, para que cada um, por si mesmo, seja capaz de fazer descobertas, criar e construir algo”.

A Biblioteca Universitária possui uma vasta gama de produtos e serviços, para oferecer suportes e recursos informacionais, que supram as necessidades diversificadas e complexas dos usuários acadêmicos e comunidade externa. Para Anna e Costa (2017, p.42),

> A biblioteca universitária, portanto, representa o espaço destinado à oferta de produtos e serviços variados, atendendo, primordialmente, a comunidade universitária, constituindo-se como um ambiente que atende, de imediato, as atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade (ANNA; COSTA, 2017, p. 42).

Pensando em toda essa variedade de informação que os usuários necessitam, Kern (2020, p. 10) afirma que “Desta forma, a biblioteca universitária recebe e incorpora em seu acervo recursos de todo o espectro do conhecimento humano, seja ele abrangente ou extremamente específico.” Além de toda essa diversidade, vale ressaltar que a biblioteca universitária está incluída entre as unidades que estão em constante mudança, logo conclui-se que tais produtos e serviços também mudam, seguindo o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação e assim oferecendo um melhor atendimento ao usuário.

Subentende-se que os profissionais que atuam na unidade, precisam estar em constante discussão e observação para acompanhar as mudanças e elaborar as modificações necessárias nas atividades, assim buscando oferecer sempre qualidade na entrega de informação a comunidade acadêmica.

Através de sua pesquisa de doutorado, Miranda (2010, p.66) relata o avanço das atividades fornecidas pelas bibliotecas no decorrer dos anos, como apresenta o quadro 2.

Quadro 1 - Serviços oferecidos

1980	1990	2000	2010
Disquetes	CD-ROM (bases de dados)	Portal da Capes (textos completos)	Portal da Capes (textos completos), portais de periódicos institucionais
Fitas cassete	Periódicos on-line	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações – BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações – BDTD, criação de repositórios
Fitas VHS	Informação em rede	Acesso aos diversos bancos de dados	Acesso aos diversos bancos de dados livres
Microcomputadores	Páginas web	Comut on-line	Acesso on-line / serviço on-line residencial
Empréstimo domiciliar / leitura na sede	Empréstimo domiciliar / leitura na sede	Empréstimo domiciliar / leitura na sede	Empréstimo domiciliar / leitura na sede
Pesquisa/renovação/ reserva no local	Pesquisa/renovação/ reserva no local	Pesquisa/renovação/ reserva de livros via web	Redes sociais (e-mail, Orkut, Twitter, blogs, outros)

Fonte: Miranda (2010, p.66)

Hoje, com todo esse avanço, as Bibliotecas Universitárias conseguem oferecer muito mais aos seus usuários, não apenas uma sala para leitura, vai além do espaço físico. Sobre a procura do público alvo das BUs, Miranda (2010, p.65) traz que,

> O usuário, ao ir à BU, queria ter acesso ao livro, ao periódico e a outros materiais. Atualmente, ele quer ter acesso ao material bibliográfico, de modo que possa pesquisar, possivelmente, na sua casa, na sua sala de permanência, ou ainda na sala de aula, expondo aos acadêmicos, no caso dos professores, onde encontrarão o melhor material para sua pesquisa (MIRANDA, 2010, p.65)

E é justamente pela comunidade acadêmica que a BU está ali, dando suporte através de suas prestações de serviços. Segundo Cunha (2010, p. 11-17 apud KERN, 2020, p. 14)

> a biblioteca universitária atua nos seguintes segmentos: acervo físico, livro eletrônico, e-Science (ou conjunto de dados científicos), oferta de espaço físico, serviços e produtos bibliotecários voltados à tecnologia e comunicação da informação, serviço de referência digital, repositórios eletrônicos, inovações e tecnologias e cooperação e compartilhamento entre bibliotecas (CUNHA, 2010, p. 11-17 apud KERN, 2020, p. 14).

Logo, observa-se que o avanço das (TICs) impactou de forma positiva o contexto das BUs, em questão do enriquecimento constante dos produtos e serviços por elas prestados. Trazendo assim mais opções e facilidade ao usuário. Para Miranda (2010, p. 66),

> Já no século 21, houve uma mudança significativa no oferecimento de serviços; os usuários passaram a ter facilidades, não precisando mais sair das suas salas para ter o conteúdo das bibliotecas 24 horas por dia disponível; e o acesso a textos completos ou ainda à renovação/reserva de documentos na biblioteca física; isso sem mencionar as salas de entretenimento, igualmente disponíveis. Essas mídias, surgidas e incorporadas no cotidiano, provocaram mudanças na gestão da informação. (MIRANDA, 2010, p. 66)

Neste contexto, o objetivo da biblioteca e dos que nela atuam é, através dessas atividades, facilitar o acesso do usuário à informação ou até o ajudá-lo a entender de fato qual é a sua necessidade informacional, servindo como um guia em meio ao acervo da unidade, seja ele digital ou impresso. O serviço de referência, tornou-se o principal meio para tal processo de interação. Segundo Cunha (2010, p.15) "[...] o serviço de referência constitui um elo interativo entre duas pessoas (bibliotecário-usuário)".

O serviço de referência foi criado a partir da explosão da informação após a Segunda Guerra Mundial, com o aumento da produção e disseminação da informação, fez-se indispensável um local na biblioteca onde fosse destinado a ajudar o usuário em sua busca (MACÊDO, 2014). Para explicar melhor como funciona o processo do serviço de referência, Rostirolla (2006, p.40) formulou um quadro (quadro 3) com base em Almeida Júnior (2003, p.114).

Quadro 2 - Estrutura de atendimento de referência

ETAPAS	DESCRIÇÃO
1. Análise da mensagem	Fase de recebimento e identificação da questão formulada pelo usuário. O profissional analisa a questão, determina o assunto e identifica o tipo de informação necessária. É nesta etapa que ocorre a transformação da linguagem natural em linguagem documental.
2. Negociação da questão de referência	Consiste na identificação da real necessidade de informação do usuário.
3. Estratégia de busca	Fase intelectual, que envolve raciocínio e o bibliotecário formula um plano de busca, a estratégia de busca. Define-se que instrumentos

	de recuperação serão utilizados, que categorias de fontes de informação, e que títulos prováveis.
4. Busca	Nesta etapa executa-se a estratégia de busca. Caracterizada por ser uma fase mais física e seu resultado é a identificação e fornecimento das fontes prováveis para resposta.
5. Análise de resposta	É a etapa que envolve a decisão quanto à relevância e pertinência do material recuperado e fornecido. Esta decisão é dividida entre bibliotecário e usuário, sendo que a decisão final é do usuário.
6. Renegociação	Se a resposta for insatisfatória, a questão deve ser renegociada e as fases do processo devem ser retomadas. É uma etapa que pode, inclusive, ocorrer em conexão com qualquer outra, para refinar aspectos particulares da questão e da resposta.

Fonte: Rostirolla (2006, p.40) com base em Almeida Junior

Com tudo são etapas de grande importância no auxílio ao usuário. Trazendo para o contexto do ensino superior, é de suma relevância a prestação de produtos e serviços compreendidos ao longo deste capítulo, servindo como apoio em diversos segmentos a essa comunidade extensa de usuários. De modo a alcançar não só acadêmicos, mas também a comunidade externa.

2.3 O BIBLIOTECÁRIO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

O profissional da informação se faz necessário em qualquer tipo de biblioteca, para que haja um bom funcionamento das atividades e de tudo que é gerenciado dentro da unidade. Um profissional que seja especializado e esteja pronto para atender às necessidades do usuário. Segundo Morigi e Souto (2005, p. 7) “O bibliotecário deixou de ser um Erudito, guardião dos livros para se tornar um profissional mediador no processo de busca da informação”. Assis (2018, p. 16) afirma que:

> [...] o profissional bibliotecário é o responsável por tornar acessíveis as informações desejadas, seja em meio físico, seja digital, aos seus usuários, desenvolvendo o papel de mediador. Como base para o alcance, a recuperação e sua posterior destinação e uso, o bibliotecário adota diferentes técnicas para o tratamento dessa informação: organização, armazenamento

> e disseminação. Considera-se que esses processos contribuem para a democratização do acesso à informação, ressaltando, assim, a importância do papel do bibliotecário na sociedade (ASSIS, 2018, p. 16).

Referente ao perfil do profissional, Valentim (2000, p. 8) traz:

> [...] mais observador, empreendedor, atuante, flexível, dinâmico, ousado, integrador, proativo e principalmente mais voltado para o futuro. A formação, portanto, deve estar voltada para a obtenção de um profissional que atenda essas características (VALENTIM, 2000, p. 8).

Levando em conta tudo que foi citado na presente pesquisa sobre Biblioteca Universitária e profissional da informação, é possível observar o bibliotecário no contexto do ensino superior, ocupando a posição de intercessor entre o usuário e a informação. Para Kern (2020, p. 9):

> É pelo usuário que o bibliotecário deve estar presente, para que, através da informação estruturada em um catálogo sistematizado possa proceder a um atendimento. Desta forma, o bibliotecário possui olhar em duas vias: a informação e o usuário. Esta definição não é alterada em qualquer contexto e sobre quaisquer bibliotecas, sejam elas públicas ou privadas. Mas, fundamentalmente, o profissional que atua no contexto universitário encontra, em ambas as vias, um desafio altamente qualificado: tanto a informação quanto o usuário estão inseridos no contexto universitário, no âmbito da análise crítica e da construção científica. (KERN, 2020, p. 9)

Por tanto, é indispensável compreender que a coordenação de todas as atividades dentro da biblioteca universitária, desde tratamento da informação até o atendimento ao usuário, é de responsabilidade de um bibliotecário capacitado (KERN, 2020). O que pode ser um grande desafio para o profissional, tendo em vista que todas essas atividades são constantemente reinventadas e inovadas, para acompanhar as mudanças da tecnologia e suprir a ampla diversidade de informação que os usuários no contexto do ensino superior necessitam.

> [...] é necessário que o profissional da informação adquira novas e contínuas competências, comungadas a partir da soma de novos conhecimentos, experiências, habilidades e atribuições. Essa conjugação de características profissionais viabiliza a formação do Moderno Profissional da Informação (MIP) (ANNA, CALMON, 2016, p. 6).

Um processo que deve ocorrer de maneira contínua, saindo um pouco dos serviços tradicionais. Com essas competências o bibliotecário terá capacidade de atender toda complexidade e diversidade que a BU apresenta.

2.4 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO DISTRITO FEDERAL

O funcionamento das instituições de ensino superior (IES) dependem da autorização e avaliação do Ministério da Educação (MEC), onde também é avaliado cada curso oferecido pelas mesmas.

Ao realizar uma pesquisa na base de dados do e-Mec, buscando por faculdade, centro universitário, institutos federais e universidade chegou-se ao resultado de 77 instituições de ensino superior ativas no DF (anexo A), sendo 72 privadas e 5 públicas. Considerando que a Lei nº 10.861, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES (cujo objetivo é assegurar processo nacional de avaliação das instituições de educação superior, dos cursos de graduação e do desempenho acadêmico de seus estudantes) e sendo a biblioteca um dos critérios de grande importância nesse processo de avaliação, subentende-se que as instituições encontradas possuem bibliotecas visando o suporte informacional aos cursos ofertados por essas instituições.

Foi realizada uma pesquisa sobre o quantitativo de bibliotecas universitárias no Distrito Federal atualmente, entretanto não há dados oficiais da quantidade de BUs registrados. Em contato com o Conselho Regional de Biblioteconomia – 1ª Região (CRB-1), foi informado que ainda não há esse registro. A Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), filiada à Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB) informou que em breve será lançada uma plataforma para que possa organizar e sistematizar os dados das bibliotecas universitárias no Brasil.

A Biblioteca Central (BCE) está ligada a Universidade de Brasília, localizada no Campus Darcy Ribeiro, onde foi inaugurada em seu prédio definitivo em 1973. A BCE está responsável pelo fornecimento de informações às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade. Para atender os usuários da melhor forma, estão sempre buscando a modernização de seus serviços e seu acervo diversificado contém cerca de 1,5 milhão de volumes entre livros, periódicos, entre outros (BCE, 2022, online)[1].

Em 1993, foi criada a Biblioteca ligada a Universidade Católica, para também prestar serviços de informação aos usuários no desenvolvimento dos programas de ensino, pesquisa e extensão da Universidade. Seu acervo contém cerca de 300 mil volumes. Com o fornecimento de recursos necessários em todas as áreas do conhecimento e em diferentes formatos, é possível abranger a todos os usuários,

[1] Sobre a BCE: https://bce.unb.br/sobre-a-bce/

prestando suporte nas pesquisas e produção acadêmico-científica (UCB, 2022, online)[2].

Desde o funcionamento de suas primeiras atividades, o IESB dispõe de bibliotecas completas e atualizadas para disseminar o conhecimento e oferecer todos os recursos necessários para a aprendizagem. Possuem um acervo de cerca de 90 mil exemplares, incluindo livros, obras de referência, periódicos e outros. Com a missão de difusão da informação, estando comprometida com o desenvolvimento sustentável e a justiça social, além de apoiar as atividades educacionais de ensino, pesquisa e extensão (IEBS, 2022, online)[3].

Em 2003, o UniCEUB inaugurou a Biblioteca Reitor João Herculino, localizada na asa Norte. Através do seu acervo de mais de 300 mil livros e serviços, a biblioteca presta apoio informacional aos seus usuários nas atividades de ensino, pesquisa e extensão. Contando também com uma biblioteca no campus de Taguatinga (UNICEUB, online, 2022)[4].

2.5 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E A PANDEMIA DO CORONAVÍRUS

A pandemia causada pelo coronavírus afetou a todos de alguma forma, de acordo com Wellichan e Rocha (2020, p.1),

> A COVID-19, cujo início se deu na China, espalhou-se pelo mundo e em pouco tempo, trouxe além da dor pelos infectados, muitas mudanças para o cotidiano da sociedade, não somente na área da saúde, mas também na educação, nas condutas políticas, no setor econômico, influenciado principalmente pelas restrições ao ambiente de trabalho em geral (WELLICHAN e ROCHA, 2020, p.1).

Afetando assim inclusive as bibliotecas, em suas diferentes tipologias, sendo elas públicas ou privadas, onde o atendimento predominante ao usuário era de forma presencial. Tais quais tiveram que ser fechadas de maneira imediata e temporária, na tentativa de conter a disseminação do vírus, por apresentarem um risco alto de contaminação (KERN, 2020).

> Neste contexto as bibliotecas estão atingidas em seu âmago: as aglomerações estão desaconselhadas, os espaços físicos não são seguros devido ao risco de contágio e o empréstimo de materiais é modificado, devido ao livro ser um potencial veículo de contaminação. (KERN, 2020, pq. 2).

---

[2] Conheça a Biblioteca da Universidade Católica de Brasília: https://ucb.catolica.edu.br/portal/conheca/biblioteca/conheca-a-biblioteca/
[3] Biblioteca IESB: https://old.iesb.br/biblioteca
[4] Biblioteca UniCEUB: https://www.uniceub.br/biblioteca

Visto que ainda não existiam remédios ou vacinas que fossem eficazes para combater o vírus, a maneira imediata encontrada foi aderir o isolamento social, distanciamento, uso de máscaras, cuidados higiênicos regrados na tentativa de conter a disseminação. Seguindo sempre recomendações de fontes seguras e cofiáveis, como: Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS), Organização Mundial da Saúde (OMS) e Ministério da Saúde (MS) (WELLICHAN; ROCHA, 2020).

A biblioteca, em toda sua trajetória, já vinha passando por diversas mudanças, para Cunha (2010, p. 2) “As tecnologias de ensino estão mudando, a criação do conhecimento está cada vez mais sendo feita de forma colaborativa, o ensino à distância está caminhando para usos mais intensos”. Dessa vez, de modo repentino, onde as unidades do mundo todo tiveram que encarar escolhas difíceis, desde uma grande mudança na maneira em que os serviços são prestados até o encerramento geral das atividades, levando em conta também o pouco espaço de tempo (WELLICHAN; ROCHA, 2020).

Em todo esse cenário e de forma global, fez-se necessário e urgente se reinventar, com o objetivo de desenvolver uma maneira possível de atender o usuário e sua necessidade informacional. Trazendo então pra circunstância da BU, Kern (2020, p. 2) afirma que “No contexto do ensino superior a missão é ainda mais ardilosa, pois é imperioso oferecer informação técnica, científica, de qualidade e veracidade, e em atendimento virtual de emergência”.

Em relação as bibliotecas, fez-se necessário a criação de protocolos ou recomendações, criados por organizações como a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de informação e Instituições (FEBAB) e o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), visando a proteção dos profissionais da informação e seus usuários (CHAVES, CAVALCANTE, GUERRA, 2021).

Protocolos esses que são de grande importância para que as unidades de informação saibam que rumo e decisões tomarem em meio ao contexto da pandemia do coronavírus. O SNBP, listou recomendações técnicas visando conter a disseminação do vírus “Este documento traz recomendações a partir de experiências de atuação, no cenário atual, de instituições, organismos e sistemas voltados aos serviços de bibliotecas no Brasil e no Mundo” (SNBP, 2020).

Chaves, Cavalcante e Guerra (2021, p. 4) elaboraram um quadro com os principais tópicos levantados pelo SNBP (quadro 4).

Quadro 3 - Recomendações técnicas do SNBP

Nível 1 – Funcionamento interno	Suspensão do atendimento presencial nas bibliotecas; Suspensão das atividades culturais e projetos desenvolvidos nas bibliotecas, abertos ao público em geral; Divulgação dos portais, redes sociais e canais para comunicação com a biblioteca; Oferta de serviço de referência virtual [...];
Nível 2 – Serviços à população	Interrupção de eventuais cobranças de taxas por atrasos na devolução de acervos; Possibilitar aos usuários, acesso a mecanismos de busca do acervo, sejam digitais ou procura por e-mail ou telefone; Agendamento para os serviços de empréstimo e devolução de acervos; Alocação de acervos e demais itens devolvidos em local separado dos demais, por período superior a 5 dias, pelo menos; Proibição da circulação e permanência dos usuários na biblioteca[...];
Nível 3 – Reabertura das bibliotecas	Restrição de entrada e permanência por meio de senhas e horários pré-agendados; Garantir a limpeza permanente e contínua de todos os equipamentos e mobiliário utilizados pelos usuários externos e pelos servidores e colaboradores da biblioteca, por profissionais capacitados e seguindo normas e procedimentos adequados;
Nível 4 – Informações gerais	Reabrindo as bibliotecas, IFLA; Atividades em bibliotecas: limpeza, higienização e desinfecção, AGUIA USP; Recomendações para salvaguarda de acervos em bibliotecas, CRB-8;

Fonte: Quadro elaborado por Chaves, Cavalcante e Guerra (2021, p. 4) adaptado de SNBP (2020).

O cenário referido exigiu mais do que nunca antes, da criatividade, capacidade de adaptação e dinamicidade do profissional bibliotecário, para que fosse possível continuar atendendo as necessidades do usuário alvo em meio a uma pandemia global, levando em conta a inviabilidade de ocorrer atividades presenciais, havendo assim uma migração para o teletrabalho. Logo, trazendo mais relevância aos meios de comunicações digitais voltados a disseminação do conhecimento e da informação científica, mantendo assim a continuidade do funcionamento das bibliotecas, bem como a proximidade de seus usuários (CHAVES, CAVALCANTE, GUERRA, 2021).

> No contexto de pandemia, as mídias e redes sociais tornaram-se uma alternativa rápida, objetiva e prática para divulgar e discutir informações de utilidade pública, assim como realizar compartilhamento de conhecimento e

> descobertas científicas, em especial as da ciência aberta, o que tem auxiliado equipes médicas, bem como toda a sociedade. (MENDES, 2021, p.251)

Sobre as recomendações visando a reabertura das bibliotecas, foi elaborado um quadro por Wellichan e Rocha (2020, p.10) com base no documento da IFLA (2020), (quadro 5).

Quadro 4 - Ações recomendadas pela IFLA para reabertura das bibliotecas

Ações	Detalhamento das atividades
Limitar o número de usuários na biblioteca	Trata-se de um passo a ser seguido para reduzir riscos é limitar o número de pessoas na biblioteca a qualquer momento. Uma opção também poderia ser limitar o tempo de permanência na biblioteca. Isso facilitaria a manutenção da distância social. Vale ressaltar, que se o design do prédio da biblioteca não permitir distanciamento social, o ideal seria manter a biblioteca fechada, proporcionando outros meios de acesso à informação.
Limitar a concentração de usuários	Limitar o número de seções da biblioteca abertas às pessoas. É importante ressaltar que, mesmo que exista espaço suficiente na teoria para que as pessoas respeitem o distanciamento social, o uso de certas instalações pode tornar isso mais complicado, como por exemplo as salas de estudo em grupo.
Promoção da higiene	Como em toda a pandemia, a importância de altos padrões de higiene é um tema-chave, por exemplo, garantir que a equipe tenha a possibilidade de lavar as mãos com frequência, acesso a materiais como luvas e máscaras e que desinfetante para as mãos esteja disponível na entrada (e potencialmente próximo a equipamentos como computadores). Em particular, a lavagem regular das mãos pela equipe continua sendo fortemente recomendada (antes e depois do contato com os materiais). Algumas bibliotecas têm aumentado os esforços para incentivar o uso de opções automáticas –

	como máquinas de autoatendimento e caixas de devolução – para limitar o contato ou diminuindo a interação das pessoas.
Manter a equipe segura	Claramente, uma prioridade é garantir que a equipe esteja em forma, bem e confortável na prestação de serviços – de fato, isso também pode ser uma obrigação legal. As maneiras de fazer isso incluem as medidas de higiene mencionadas e instalando telas para proteger usuários e profissionais da biblioteca no balcão de informações.

Fonte: Elaborado por Wellichan e Rocha (2020, p.10) com base no documento da IFLA (2020)

Pode-se perceber que a pandemia trouxe consigo um grande impacto nos serviços prestados pelas bibliotecas. Onde as mesmas passaram a seguir protocolos e restrições com relação a pandemia, para assim se readequarem ao contexto, adaptando ou suspendendo serviços que já eram prestados ou até mesmo criando novos. Com isso, dando continuidade no atendimento aos seus usuários mesmo em meio ao ensino remoto e teletrabalho.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

É através da metodologia que se explica qual percurso foi trilhado em todo processo da pesquisa. Por tanto, tal tópico é de suma importância para entender o passo a passo do que foi feito para chegar ao resultado final. Conforme Gerhardt e Silveira (2009, p. 13)

> [...] é o estudo da organização, dos caminhos a serem percorridos, para se realizar uma pesquisa ou um estudo, ou para se fazer ciência. Etimologicamente, significa o estudo dos caminhos, dos instrumentos utilizados para fazer uma pesquisa científica (GERHARDT e SILVEIRA, 2009, p. 13).

Para escolher a melhor abordagem deve-se levar em conta o problema de pesquisa em questão. De acordo Creswell e Creswell (2021, p.5) as abordagens de pesquisa são o planejamento e os procedimentos de pesquisa que abrangem as decisões, desde pressupostos gerais até métodos detalhados de coleta, análise e interpretação de dados. Por isso, a escolha de qual abordagem usar é de grande importância para a funcionalidade de uma pesquisa. Assim, este capítulo traz a caracterização e procedimentos metodológicos utilizados neste trabalho.

Este trabalho teve como objetivo identificar os serviços implementados e adaptados pelas bibliotecas universitárias do Distrito Federal em razão da pandemia do coronavírus. Para tal, dentro do universo de 75 bibliotecas classificadas como universitárias no Distrito Federal, limitou-se a amostra em quatro unidades, sendo uma instituição pública e três privadas, escolhidas entre aquelas que possuíam um acervo físico superior a 50 mil exemplares. São elas: Biblioteca Central da Universidade de Brasília, Biblioteca do Centro Universitário IESB, Biblioteca da Universidade Católica de Brasília (UCB) e Biblioteca do Centro de Ensino Unificado de Brasília (UniCEUB).

Portanto, a abordagem mais apropriada para o presente estudo é a qualitativa, de propósito descritivo, visando descrever o impacto da pandemia da covid-19 nos serviços ofertados pelas bibliotecas universitárias estudadas. Na pesquisa descritiva, de acordo com Appolinário (2011, p. 147), “[...] o pesquisador limita-se a descrever o fenômeno observado, sem inferir relações de causalidade entre as variáveis estudadas”. Ou seja, consiste em descrever e interpretar o que está sendo observado, sem interferência do pesquisador nos dados coletados.

Para atingir o objetivo da pesquisa foram realizadas entrevistas semiestruturadas, que partiram de um roteiro único. As entrevistas foram realizadas virtualmente durante o mês de abril de 2002, via Microsoft Teams, com os

bibliotecários que atuam nas bibliotecas selecionadas na amostra. A única exceção foi a biblioteca do UniCEUB, que por questões de agenda e logística, não foi possível realizar a entrevista virtual. Nesse caso, foi enviado o roteiro por e-mail ao bibliotecário responsável, que retornou as respostas por escrito.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, apresenta-se os resultados obtidos através da pesquisa. Os resultados estão representados na sequência das perguntas realizadas nas entrevistas, que foram semiestruturadas.

4.1 SERVIÇOS OFERECIDOS PELAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ANTES DA PANDEMIA

Como forma de introdução sobre o assunto, procurou-se observar primeiramente, os serviços que já eram oferecidos pelas bibliotecas universitárias participantes, antes mesmo da pandemia do coronavírus. Segundo Cunha (2010, p. 11-17 apud KERN, 2020, p. 14)

> a biblioteca universitária atua nos seguintes segmentos: acervo físico, livro eletrônico, e-Science (ou conjunto de dados científicos), oferta de espaço físico, serviços e produtos bibliotecários voltados à tecnologia e comunicação da informação, serviço de referência digital, repositórios eletrônicos, inovações e tecnologias e cooperação e compartilhamento entre bibliotecas (CUNHA, 2010, p. 11-17 apud KERN, 2020, p. 14).

São diversos os serviços prestados pelas BUs para atender à necessidade informacional dos usuários no contexto do ensino superior e comunidade externa, isso pode ser observado a seguir, nas entrevistas transcritas e adaptadas.

"Ofereciam 4 capacitações, feitas de forma totalmente presencial; balcão de referência; atendimento por e-mail; empréstimos, devoluções, renovação e reserva; salões de estudo; acesso ao acervo; acervo de obras raras, apenas para consulta local; empréstimos de notebook, apenas para uso local por 6 horas; Espaço POP (Espaço de Pesquisa e Oficina Pagu), um acervo da biblioteca, criado com a intenção de trazer uma experiência diferenciada, uma sala funcionava de forma presencial, oferecendo acervo de graphic novels, literatura em quadrinhos e cultura pop, opções de jogos de tabuleiro para jogar localmente e sala de tv; sala de reserva e cabines de estudo (individual ou em grupo), normalmente o professor indicava um material para ficar nesse acervo, para que o aluno tivesse sempre a possibilidade de consultar o item; Laboratórios de Acesso Digital, dois laboratórios disponíveis aos usuários, para pesquisa acadêmica, estudo e capacitações do setor de referência; cabines de áudio e vídeo, utilizadas para consultar o material audiovisual; bibliotecas digitais, plataformas/coleções digitais administradas pela BCE; scanner de autoatendimento; auditório, sala de treinamento e sala de videoconferência, Cineclube e eventos aconteciam no auditório. Na sala de treinamento, aconteciam as reuniões do Clube de Leitura. E a sala de videoconferência, assim como as demais também, utilizada para quando precisava fazer alguma videoconferência, normalmente era mais comum para defesa de teses e dissertações; sala de exposições, a gente realizava exposições, tanto da comunidade

acadêmica interna quanto externa; permuta, basicamente a troca. A gente manda um livro para alguma biblioteca, ela manda pra gente algum outro; Comutação Bibliográfica (COMUT), serve como uma forma de acesso a documentos de outras instituições, através de cópias digitalizadas. Antes da pandemia o sistema já estava suspenso, a gente continuou fazendo de uma forma meio que informal; ISBN, serve para solicitar a emissão do número de ISBN de produções da UNB; ficha catalográfica, um software gerador de ficha catalográfica de tese e dissertações no site da BCE; nada consta, um serviço que a gente tem que oferecer, porque a pessoa que tem vínculo com a UnB, e precisa se desligar, seja por formação, desligamento voluntário, aposentadoria ou porque foi requisitado por outro órgão, tem que pedir o nada consta para não deixar nenhuma pendencia na BCE. Então a gente emite o nada consta, caso a pessoa tenha alguma pendencia é preciso quitar primeiro para depois receber; Turnitin, um software de identificação de similaridades de texto; lista de transmissão (WhatsApp), uma via única de comunicação, ou seja, um boletim informativo, não era um canal de atendimento ao usuário; Cineclube, clube de debate de filmes; Clube de Leitura, clube de debate de livros". (Biblioteca Central da UnB)

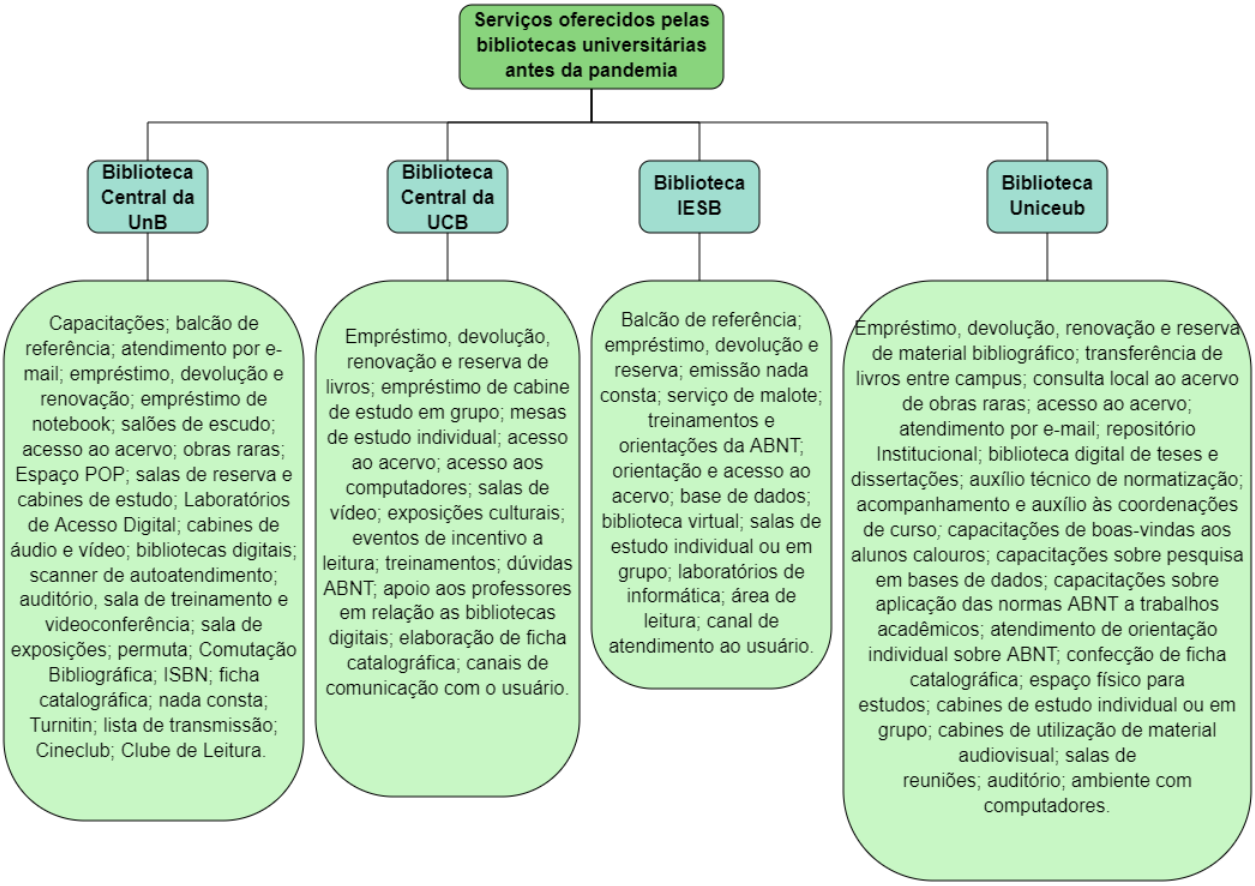
"Empréstimo e devolução de livro; empréstimo de cabines de estudo em grupo; mesas de estudo individual, era liberada também para a comunidade externa, não só para a comunidade acadêmica da católica; acesso ao acervo; acesso aos computadores; salas de vídeo; exposições culturais; eventos de incentivo à leitura; treinamentos, treinamentos presenciais sobre o portal capes, formatação de trabalhos acadêmicos de acordo com a ABNT e sobre serviços da biblioteca também; dúvidas ABNT, o aluno vinha com o trabalho impresso, e a gente agendava por meia hora com o aluno para tirar dúvidas em relação a formatação do trabalho em relação a ABNT, feito de forma presencial; apoio aos professores em relação as bibliotecas digitais; elaboração de ficha catalográfica, para os alunos de mestrado e doutorado; visitas orientadas aos calouros; canais de comunicação com o usuário, telefone, e-mail e redes sociais da biblioteca". (Biblioteca Central da UCB)

"Atendimento no balcão; atendimento por e-mail; empréstimo, devolução, renovação e reserva de livros; emissão de nada consta; serviço de malote, que é o empréstimo entre as nossas bibliotecas; treinamentos e orientações da ABNT, onde fazemos a orientação do TCC dos alunos, tanto individuais quanto em sala, com horário marcado e ocorria de forma presencial; orientação e acesso ao acervo; base de dados; biblioteca virtual; salas de estudos em grupos ou individuais; laboratórios de informática; área de leitura". (Biblioteca do IESB)

"Os serviços oferecidos aos usuários antes da pandemia eram diversos, como: empréstimo de material bibliográfico; renovação; reserva; transferência de livros entre campus; consulta local ao acervo de obras raras; repositório Institucional; biblioteca digital de teses e dissertações; auxílio técnico de normatização das publicações acadêmicas periódicas e e-books institucionais; acompanhamento e auxílio às coordenações de curso na adequação de ementários bibliográficos das disciplinas; capacitações de boas-vindas aos alunos calouros; capacitações sobre pesquisa em bases de dados; capacitações sobre aplicação das normas ABNT a trabalhos acadêmicos; atendimento de orientação

individual sobre ABNT; atendimento por e-mail; confecção de ficha catalográfica, para teses e dissertações; disponibilização do espaço físico para estudos como: cabines de estudo individual ou em grupo, cabines de utilização de material audiovisual, salas de reuniões, auditório, e também ambiente com computadores voltados à pesquisa para uso livre". (Biblioteca Uniceub)

Figura 1 - Serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias antes da pandemia



Fonte: Elaboração própria

Através das entrevistas e do quadro resumo expostos acima, observa-se os serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias participantes, antes da pandemia. Sendo, em sua maior parte, prestados de forma presencial. A partir disso, nota-se uma variedade dos mesmos citada pelas bibliotecas, desde atendimento ao usuário, presencial ou por e-mail, espaço físico para estudos, laboratórios de informática, acervo de material bibliográfico, cabines de estudo em grupo ou individual, orientação em relação a ABNT, até bases de dados e bibliotecas digitais. Tudo isso para atender às necessidades informacionais de sua comunidade extensa de usuários. De modo a alcançar não só acadêmicos, mas também a comunidade externa.

É possível também perceber similaridade entre alguns serviços oferecidos pelas bibliotecas participantes, pelo fato de ambas possuírem funções similares, dado o contexto do ensino superior, que é a de apoiar o usuário no requisito de atividades de ensino, pesquisa e extensão. Segundo Anna e Costa (2017, p.42),

> A biblioteca universitária, portanto, representa o espaço destinado à oferta de produtos e serviços variados, atendendo, primordialmente, a comunidade universitária, constituindo-se como um ambiente que atende, de imediato, as atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade (ANNA; COSTA, 2017, p. 42).

4.2 SERVIÇOS QUE SOFRERAM ADAPTAÇÕES EM RAZÃO DA PANDEMIA

Com o início da pandemia causada pelo coronavírus, as bibliotecas universitárias se depararam com a impossibilidade de haver atividades presenciais. Logo, a partir do momento que as BUs não podiam mais atender aos seus usuários através do espaço físico e serviços presenciais, a adaptação se tornou uma necessidade. Readequando sua forma tradicional para se encaixar em uma realidade repentina e inesperada por todos.

> Neste contexto as bibliotecas estão atingidas em seu âmago: as aglomerações estão desaconselhadas, os espaços físicos não são seguros devido ao risco de contágio e o empréstimo de materiais é modificado, devido ao livro ser um potencial veículo de contaminação. (KERN, 2020, pq. 2).

Quando perguntados sobre “Quais serviços sofreram adaptações em razão da pandemia?”, percebeu-se um forte impacto da pandemia na maneira em que os serviços e produtos eram prestados pelas bibliotecas. As transcrições a seguir, mostram as adaptações que foram feitas em razão do contexto pandêmico, em cada unidade participante.

“Capacitações, eram feitas de forma totalmente presencial e a gente passou para o formato remoto. Agora sendo realizadas via teams; empréstimo, no início da pandemia ele foi quase todo suspenso, tornou-se caso raro, chamados de empréstimos emergenciais. Esse serviço de circulação de materiais foi uma adaptação bem restritiva. A biblioteca em regra, estava fechada. A pessoa agendava um dia específico com a gente, em casos excepcionais. As devoluções, em regra, também estavam suspensas, mas a gente recebia algumas, chamadas de devoluções emergenciais. No caso do nada consta, por exemplo. Quando fomos pra etapa 1, começamos a abrir a biblioteca de forma restrita, as terças e quintas, com horário reduzido. Como a gente tinha muita restrição em relação a pandemia, todas as questões sanitárias, a gente criou o empréstimo agendado, onde a pessoa pode fazer a pesquisa no catálogo da BCE e solicitar o empréstimo, confirmar através dos dados, logo a equipe da biblioteca recebe a solicitação e busca o item na estante, separa em uma sacola plástica, coloca uma

etiqueta com o nome da pessoa e deixa em um carrinho na frente da biblioteca. A pessoa vem, procura em um carrinho pelo nome dela e faz o empréstimo na máquina de autoatendimento. (isso ainda tá acontecendo); empréstimo de notebook, antes era só pra uso local, a gente passou a fazer como empréstimo domiciliar. Um serviço restrito aos alunos da assistência, indígena e pessoas com deficiência da UnB; sala de reserva, com a sala de reserva ainda fechada, a reserva passou a ser feita na ilha de atendimento, a gente separa em uma sacola com o nome dessa pessoa; lista de transmissão (WhatsApp), antes era um canal apenas de via única, passou a ser um canal de atendimento. O usuário manda a pergunta e a gente tenta o máximo possível ajuda-lo por ali; cineclube, o filme é indicado, a pessoa procura pra assistir e aí depois participa da reunião online; Clube de Leitura, passou a ocorrer por reunião remota, com vagas limitadas. Base de dados, a diferença é que agora as pessoas tem a possibilidade de acessar de casa, um serviço que acabou sendo intensificado durante a pandemia". (Biblioteca Central da UnB).

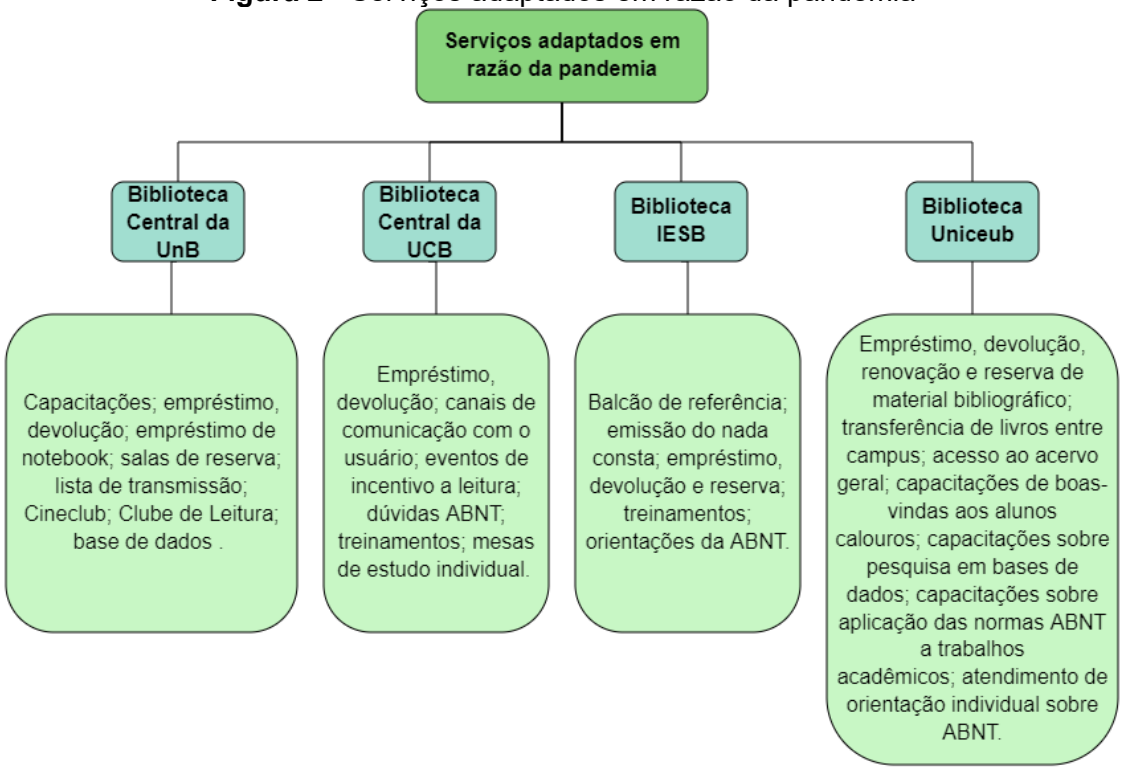
"Empréstimo e devolução, por agendamento, multa suspensa e renovação dos livros à medida que os alunos entravam em contato, quando o livro era devolvido passava por uma quarentena de quatorze dias; canais de comunicação com o usuário: No período do Home office, os colaboradores recebiam as ligações dos ramais da católica em seus celulares, transferência feita pela TI e o uso do email e redes sociais foram intensificados; eventos de incentivo à leitura, começamos a fazer os eventos de forma online, divulgando poesias, realizando oficinas e até sorteio entre os alunos; dúvidas de ABNT, passou a ser feita por e-mail; treinamentos, passamos a dar online. As datas dos treinamentos eram divulgadas através das redes sociais; mesas de estudo individual, em fevereiro de 2021, começou o serviço de agendamento de mesas de estudo individual, restrito apenas aos alunos, sem acesso ao acervo e com intervalos para fazer a higienização do local". (Biblioteca Central da UCB)

"Empréstimo, feito por drive-thru, onde o aluno fazia a solicitação do empréstimo pelo WhatsApp, a gente higienizava, fazia a separação do material e entregava ao aluno na portaria; reserva, realizada via WhatsApp; devolução, o livro era colocado de quarentena por três dias, antes de retornar a estante e a multa por atraso foi retirada; emissão do nada consta, antes da pandemia tinham que buscar o físico na biblioteca, durante a pandemia a solicitação passou a ser feita pela central, que fazia várias de uma vez para que o aluno não precisasse ficar indo atrás; as orientações e treinamentos virtuais da ABNT (individuais e em grupo), tornaram-se virtuais; atendimento no balcão, passou a ser feito via WhatsApp na pandemia, todo nosso atendimento migrou para o WhatsApp". (Biblioteca do IESB)

"Serviço de circulação do acervo foi adaptado para a realidade imposta naquele momento, com os prazos de empréstimo estendidos de dez para 30 dias corridos (renováveis). Com a biblioteca fechada os usuários passaram a realizar o pedido dos itens por meio do preenchimento de um formulário on-line e após a equipe da biblioteca separar o pedido o usuário era informado por e-mail para retirar o material num local de atendimento determinado (fora da biblioteca), as devoluções eram feitas neste mesmo local. O acesso ao acervo deixou de ser feito diretamente pelo usuário. Implantamos um sistema no qual o usuário preenchia um formulário online com os dados dos livros desejados e nossa

equipe separava os pedidos para serem retirados num balcão de atendimento da biblioteca criado para isso (e também para recebimento de devoluções) em outro bloco na entrada dos campi; O serviço de transferência de livros entre os campus foi pouco impactado. No formulário a que me referi acima o usuário indicava em qual campus desejava retirar o pedido, e providenciávamos a transferência dos itens se necessário; as capacitações passaram a ser oferecidas em modo remoto via Google Meet, assim como os atendimentos individuais sobre normas ABNT". (Biblioteca Uniceub)

Figura 2 - Serviços adaptados em razão da pandemia



Fonte: Elaboração própria

De acordo com os dados acima, percebe-se que as bibliotecas universitárias adaptaram vários dos seus serviços para continuar entregando atendimento de qualidade aos seus usuários, mesmo em meio a pandemia. As unidades foram adaptando o que estava ao alcance, de acordo com a necessidade dos usuários e também de acordo com o decorrer do cenário pandêmico.

É possível analisar que a maioria dos serviços adaptados foram migrados para o meio remoto. Reuniões que antes eram feitas de forma presencial, passaram a ser feitas remotamente. O atendimento do balcão de referência, migrou para os canais de comunicação virtual. Podendo assumir nesse período, mais do que em qualquer outro, o papel importantíssimo da tecnologia. O que já era indispensável, tornou-se mais

ainda. Anos atrás, o ensino remoto já era comentado por Cunha (2010, p. 2) “As tecnologias de ensino estão mudando, a criação do conhecimento está cada vez mais sendo feita de forma colaborativa, o ensino à distância está caminhando para usos mais intensos.”

Os demais serviços que precisavam da presencialidade para serem executados, como empréstimo e devolução, passaram a ser feitos em casos excepcionais ou por agendamento, tomando também todos os cuidados cabíveis em relação a higiene, uso de máscara, distanciamento e evitando aglomeração.

4.3 SERVIÇOS QUE CONTINUARAM NA PANDEMIA SEM SOFRER ALTERAÇÕES

Na pandemia, muitos serviços precisaram passar por adaptação ou suspensão na intenção de conter a disseminação do vírus. Porém nem todos os serviços que já eram prestados pelas bibliotecas, ofereciam riscos de contaminação, por já serem realizados remotamente.

A partir das respostas transcritas abaixo, é perceptível a queda na quantidade de serviços citados pelas bibliotecas ao serem questionadas sobre “quais serviços continuaram sem sofrer alterações em meio a pandemia?”, pelo fato de que a maioria deles precisaram ser adaptados ou suspensos.

“Atendimento por e-mail; Bibliotecas digitais, obviamente permaneceu igual, por ser uma biblioteca digital; Comutação Bibliográfica (COMUT), conseguimos fazer em meio a pandemia; ISBN, manteve por ser um serviço que dá pra fazer totalmente remoto; ficha catalográfica, também manteve por ser um serviço totalmente remoto; nada consta, manteve-se pra quem não tinha pendencias, pois podia resolver remotamente. Só em caso de devoluções de emergência que era exigido essa presencialidade; Turnitin, continuou por ser um software”. (Biblioteca Central da UnB)

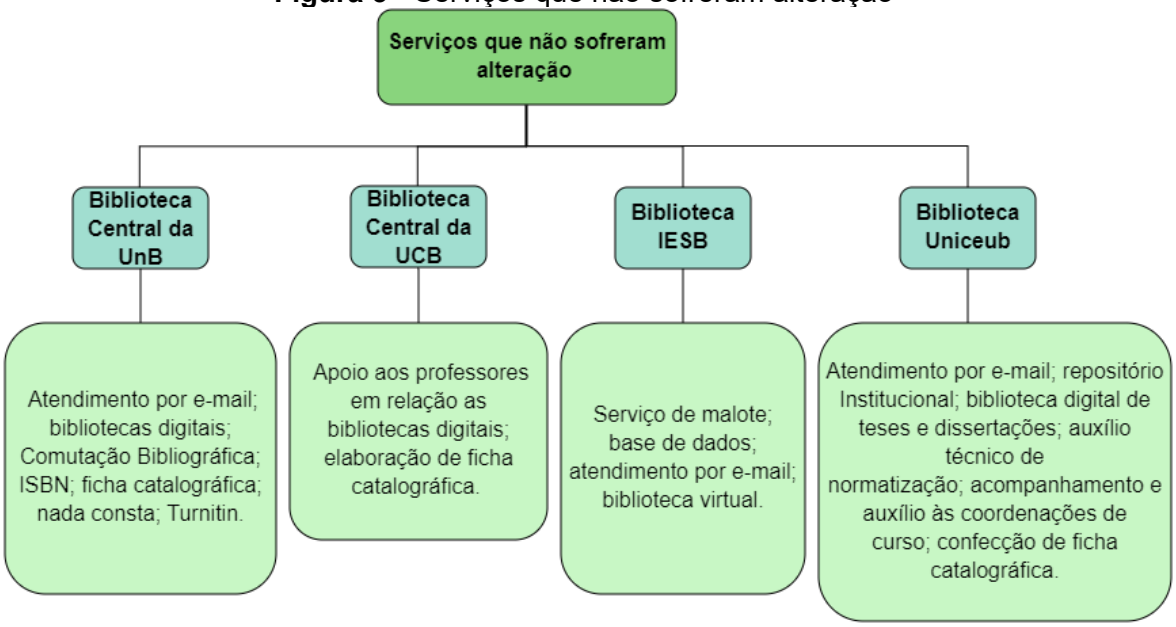
“Elaboração de fichas catalográficas, sempre foi feito por e-mail; orientação aos professores: suporte prestado geralmente por telefone ou e-mail”. (Biblioteca Central da UCB)

“Serviço de malote, continuou ocorrendo na pandemia, só que em menor escala, por conta da demanda que diminuiu; bases de dados; biblioteca virtual, onde os alunos podem utilizar de casa, logo, com a pandemia a demanda cresceu com relação a isso; atendimento por e-mail”. (Biblioteca do IESB)

“Atendimento por e-mail, já era realizado antes e continuou ocorrendo durante a pandemia, inclusive teve o volume de mensagens bastante incrementado durante o serviço remoto; repositório Institucional; biblioteca digital de teses e dissertações; auxílio técnico de normatização das publicações acadêmicas

periódicas e e-books institucionais; acompanhamento e auxílio às coordenações de curso na adequação de ementários bibliográficos das disciplinas, confecção de ficha catalográfica para teses e dissertações seguiram seu curso normal com a equipe da biblioteca em trabalho remoto". (Biblioteca Uniceub)

Figura 3 - Serviços que não sofreram alteração



Fonte: Elaboração própria

Analisando as respostas dos entrevistados, compreende-se que os serviços que continuaram em meio a pandemia sem sofrer alterações, são serviços que já eram realizados remotamente, que não ofereciam riscos aos colaboradores ou usuários das unidades.

Não sofreram nenhuma alteração, mas foi demonstrado pelos bibliotecários, que houve uma maior procura por alguns desses serviços. Pois, a partir do momento que as bibliotecas não podiam mais oferecer atividades presenciais e acesso ao acervo físico, a procura por esses meios digitais aumentou, consequentemente gerando uma demanda maior em relação aos serviços remotos que já eram prestados antes da pandemia.

> No contexto de pandemia, as mídias e redes sociais tornaram-se uma alternativa rápida, objetiva e prática para divulgar e discutir informações de utilidade pública, assim como realizar compartilhamento de conhecimento e descobertas científicas, em especial as da ciência aberta, o que tem auxiliado equipes médicas, bem como toda a sociedade. (MENDES, 2021, p.251)

Neste caso, as bases de dados e bibliotecas digitais funcionam como exemplo, pois com a impossibilidade do acesso ao material bibliográfico físico, os usuários

recorreram em maior escala ao digital. Assim como os canais digitais comunicação, como o e-mail, com a falta do atendimento presencial, o atendimento online foi intensificado. Retomando também neste capítulo, o quanto as tecnologias foram importantes e indispensáveis na realidade da pandemia.

4.4 SERVIÇOS QUE FORAM SUSPENSOS EM RAZÃO DA PANDEMIA

Por conta do cenário pandêmico em que as bibliotecas universitárias se depararam, alguns serviços por elas prestados tiveram que ser suspensos por apresentarem riscos de disseminação do vírus. Serviços estes que ocorriam de forma totalmente presencial e que não tinham a opção de adaptação para o meio remoto. De acordo com Chaves, Cavalcante e Guerra (2021, p.2)

> As bibliotecas universitárias têm seu funcionamento tradicionalmente presencial, com consultas livres ao acervo, treinamentos, capacitações, dentre outras funções relacionadas ao desenvolvimento científico e tecnológico, contudo, essa configuração de funcionamento foi alterada em decorrência da pandemia de Covid-19 (CHAVES, CAVALCANTE e GUERRA, 2021, p.2)

Apresentados a seguir, por meio das respostas transcritas, os serviços que foram suspensos pelas bibliotecas participantes em meio a pandemia.

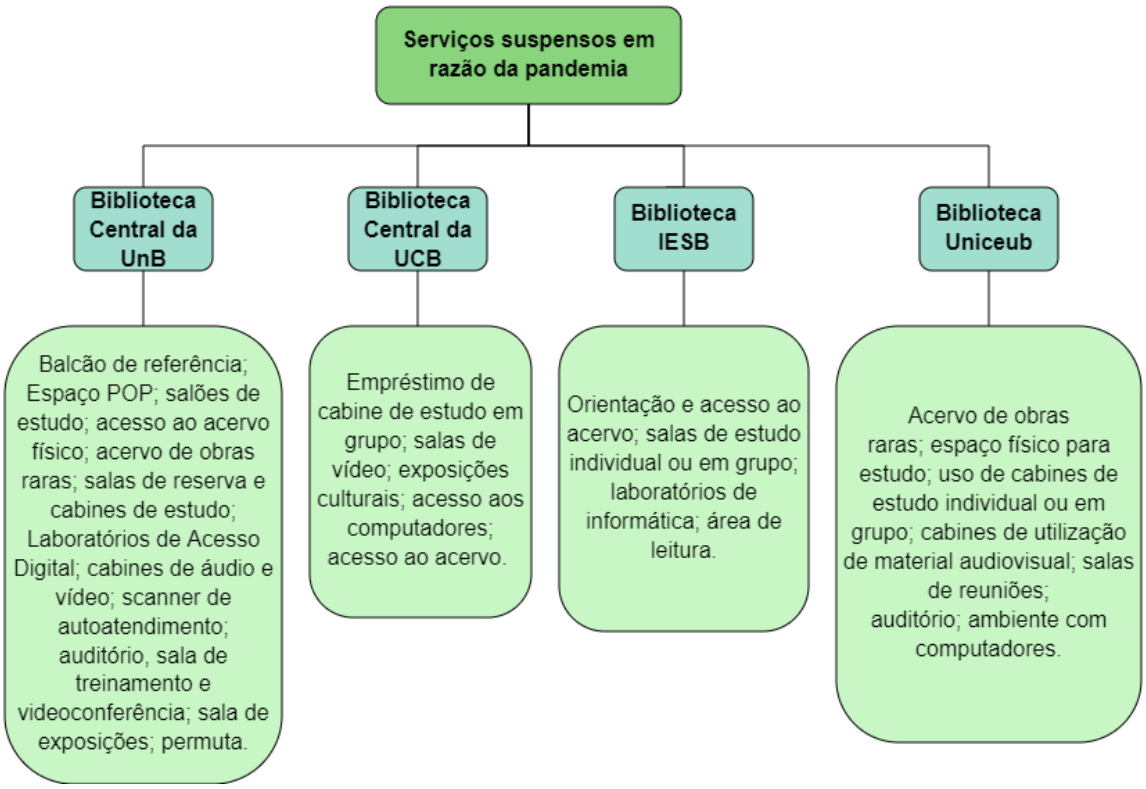
"Balcão de referência; Espaço POP, ficou totalmente suspenso, o espaço estava fechado; sala de reserva e cabine de estudos, fechadas durante a pandemia; acesso ao acervo; acervo de obras raras; Laboratórios de Acesso Digital, totalmente fechado durante a pandemia; cabine de áudio e vídeo, totalmente suspenso; scanner de atendimento, totalmente fechado; auditório, sala de treinamento e sala de videoconferência, totalmente fechados; sala de exposições, totalmente suspenso; permuta, totalmente suspenso". (Biblioteca Central da UnB)

"Empréstimo das cabines de estudos em grupos; salas de vídeo; acesso aos computadores; acesso ao acervo". (Biblioteca Central da UCB)

"Orientação e acesso ao acervo; salas de estudos em grupos ou individuais; laboratórios de informática; área de leitura". (Biblioteca do IESB)

"O acesso às instalações físicas ficou impossibilitado com o fechamento da biblioteca, portanto consulta ao acervo de obras raras; espaço físico para estudo; uso de cabines de estudo individual ou em grupo, cabines de utilização de material audiovisual, salas de reuniões, auditório, e também ambiente com computadores voltados à pesquisa foram suspensos." (Biblioteca Uniceub)

Figura 4 - Serviços suspensos em razão da pandemia



Fonte: Elaboração própria

Observando os dados transcritos acima, é possível afirmar que os serviços que foram suspensos em razão da pandemia eram realizados de forma inteiramente e apenas presencial, que mediante a protocolos foram impossibilitados de acontecer. Visto que dependiam de interações físicas, aglomerações, compartilhamento de objetos e locais fechados, que em geral, ofereciam alto risco de disseminação do coronavírus.

4.5 SERVIÇOS QUE FORAM CRIADOS EM RAZÃO DA PANDEMIA

A pandemia não fez apenas com que serviços que já eram prestados fossem adaptados para a nova realidade, mas também novos serviços fossem criados em razão da mesma. A criação de serviços também foi uma forma de continuar entregando um atendimento de qualidade aos usuários das bibliotecas universitárias e assim trazendo melhorias em meio a distância.

No tocante aos serviços criados em razão da pandemia, pode-se analisar nas transcrições abaixo, que houve o cuidado da parte das bibliotecas em criarem serviços

que não oferecessem riscos de disseminação do vírus, pelo contrário, que ajudassem o usuário e a unidade nesse período tão atípico.

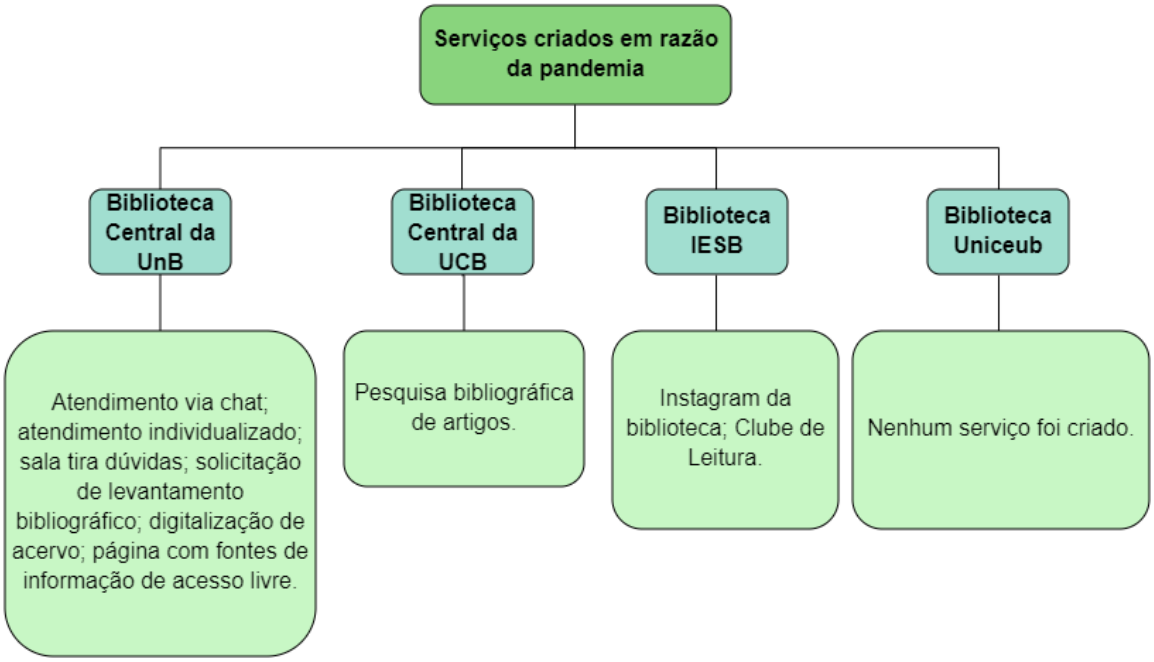
Atendimento via chat, um atendimento em tempo real, de certa forma ele substituía o atendimento por telefone e o atendimento de balcão. Pra utilizar o chat, tem que acessar o Facebook e não precisa ter vínculo com a UnB; atendimento individualizado, com a pandemia o balcão deixou de existir e esse serviço foi passado para o atendimento individualizado, só que funcionando de forma agendada. A pessoa entra em contato com o e-mail do setor de referência, então recebe a solicitação e agenda uma data, o atendimento ocorre via Teams; sala tira dúvidas, por conta do tamanho do público, não era possível atender a graduação de forma individual, então a pessoa marcava em grupo para tirar dúvidas de ABNT ou de estratégia de pesquisa; solicitação de levantamento bibliográfico, uma forma de auxiliar o público a ter acesso a fontes de informação que muitas vezes eles não pensariam por conta própria ou por não ter tempo hábil para fazer essa pesquisa; digitalização de acervo, como a biblioteca estava fechada, esse serviço era um que funcionava presencial em relação aos servidores e remoto em relação ao usuário. A pessoa faz a solicitação do material, o colaborador busca nas estantes e faz essa digitalização com o limite de 10% de livros, periódicos, teses e dissertações disponíveis no acervo físico da BCE; página fontes de informação de acesso livre, a página foi criada como uma forma de atender a comunidade externa também. Pois as bases são restritas pra quem tem vínculo com a UnB. Nesse caso a gente reuniu fontes de informação e bases divididas por área, que podem ser uteis tanto aos estudantes quanto a comunidade externa também." (Biblioteca Central da UnB)

"Pesquisa bibliográfica de artigos, os alunos de graduação enviavam os assuntos das pesquisas que eles tinham que realizar, a gente fazia uma pesquisa bibliográfica e enviava cerca de dez artigos sobre aquele tema para o estudante via e-mail". (Biblioteca Central da UCB)

"Instagram da biblioteca; Clube de Leitura, com um grupo no WhatsApp para organização e encontros uma vez ao mês, para discutir o livro". (Biblioteca do IESB)

"Nenhum novo serviço foi criado pela biblioteca durante a pandemia, houveram apenas alterações na forma de prestação dos serviços já existentes anteriormente". (Biblioteca Uniceub)

Figura 5 - Serviços criados em razão da pandemia



Fonte: Elaboração própria

O cenário referido exigiu mais do que nunca antes, da criatividade, capacidade de adaptação e dinamicidade do profissional bibliotecário, para que fosse possível continuar atendendo as necessidades do usuário alvo em meio a uma pandemia global, levando em conta a inviabilidade de ocorrer atividades presenciais, havendo assim uma migração para o teletrabalho. Logo, trazendo mais relevância aos meios de comunicações digitais voltados a disseminação do conhecimento e da informação científica, mantendo assim a continuidade do funcionamento das bibliotecas, bem como a proximidade de seus usuários (CHAVES, CAVALCANTE, GUERRA, 2021)

Ao investigar sobre quais serviços foram criados em razão da pandemia, percebeu-se que foram elaborados para melhor atender a necessidade do usuário, também na tentativa de suprir um pouco a falta dos serviços presenciais e acervos físicos, assim como a criação do serviço de digitalização do acervo. Como melhoria do atendimento, pode-se pegar como exemplo o atendimento via chat, criado pela BCE, trazendo uma melhor e mais rápida comunicação com o usuário, bem como a criação do Instagram e clube de leitura, pela biblioteca do IESB, causando uma melhor interação, mantendo a proximidade entre a instituição e o usuário. Com a intenção de compreender também as necessidades da comunidade externa, podemos citar a criação da página com fontes de acesso livre, abrangendo também usuários que não

tem acesso as bases de dados da UnB. Em relação ao apoio no âmbito da pesquisa, vemos a criação do serviço sobre levantamento bibliográfico de artigos.

Foi constatado que apenas uma biblioteca declarou que não houve criação de novos serviços, apenas alterações nos que já eram prestados. O que não significa que não houve melhorias no atendimento, pois a adaptação dos mesmos também traz mudanças boas e significativas para o contexto.

4.6 SERVIÇOS QUE FORAM CRIADOS OU ADAPTADOS EM RAZÃO DA PANDEMIA, MAS CONTINUARAM SENDO PRESTADOS COM A VOLTA DO PRESENCIAL

Com o cenário decorrente da pandemia do coronavírus, tornou-se necessária a adaptação de alguns serviços tradicionalmente prestados pelas bibliotecas universitárias e até mesmo a criação de novos. Para assim se readequar e fazer com que a interação entre a biblioteca, instituição e usuário não pare, mesmo em condições remotas.

Com a reabertura das bibliotecas, percebeu-se que alguns dos serviços criados ou adaptados em razão da realidade pandêmica, continuaram sendo prestados mesmo com a volta do presencial, o que pode ser analisado nas transcrições abaixo.

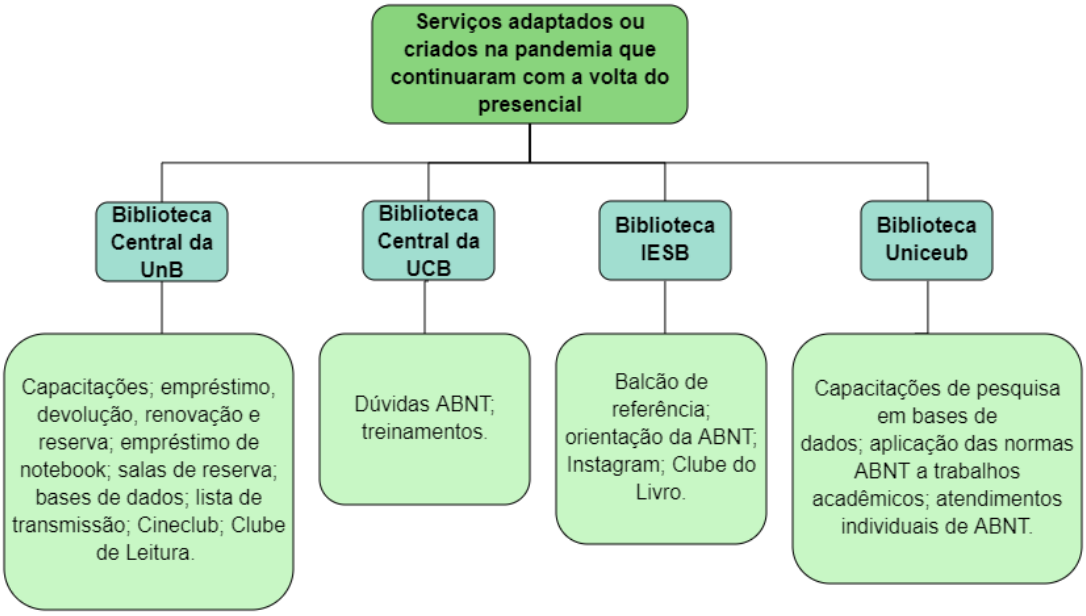
"Capacitações; permanecem de maneira remota. Agora com a demanda de gravar as capacitações. Ou seja, a gente vai ter as capacitações assíncronas, como se fosse um curso online; empréstimo: permanece com o empréstimo agendado. A diferença agora é que em alguns acervos, desde o dia 28 de março, o usuário já pode ir diretamente ao acervo para pegar esse material. (Apenas acervo de periódicos, acervo de referência, acervo geral classe 0 a 3, acervo do Espaço POP, o restante permanece para empréstimo por agendamento); empréstimo de notebook, permanecemos com o empréstimo domiciliar; sala de reserva, com a sala de reserva ainda fechada, o empréstimo agendado e a reserva são feitos mesma forma. Se a pessoa faz a solicitação de empréstimo a gente coloca na sacola com o nome dela, se a gente recebe a reserva, a gente separa em uma sacola com o nome dessa pessoa. Em vez de mandar o material que é reservado pra sala de reserva, a gente já faz tudo ali na ilha de atendimento, onde já separa a sacola pra pessoa; bases de dados, a opção de acesso domiciliar permaneceu; lista de transmissão, antes da pandemia era só de via única, durante a pandemia se tornou uma comunicação de via dupla e permaneceu assim com a volta do presencial; Cineclube, permanece remoto; clube de leitura: teve uma transformação, ele se tornou, por enquanto, de forma híbrida. Agora com duas reuniões, uma presencial e uma virtual". (Biblioteca Central da UnB)

"Revisão de ABNT, era feita de forma presencial, manteve-se de forma online. Em vez do aluno vim presencialmente com o trabalho, ele envia pelo e-mail e a gente faz os comentários no trabalho para que eles corrijam; treinamentos, a gente percebeu que os treinamentos online funcionaram muito bem." (Biblioteca Central da UCB)

"Atendimento no balcão, mesmo com o retorno presencial, além do atendimento ao balcão, o WhatsApp continua sendo um canal de atendimento de grande uso, por ser direto e mais prático para os usuários; orientações da ABNT, ficou mais dinâmico com as reuniões virtuais; Instagram; Clube de Leitura." (Biblioteca do IESB)

"O que ficou como legado deste período e segue sendo oferecido é a possibilidade de realização em formato on-line (via Google Meet) das capacitações de pesquisa em bases de dados e aplicação das normas ABNT a trabalhos acadêmicos, bem como atendimentos individuais de ABNT, o que segue tendo bastante procura nesta modalidade." (Biblioteca Uniceub)

Figura 6 - Serviços adaptados ou criados na pandemia que continuaram com a volta do presencial



Fonte: Elaboração própria

Entende-se a partir disso, que todo esse contexto causado pela pandemia trouxe criações e adaptações relevantes para as bibliotecas universitárias e seus usuários. Acontece que tais adaptações e criações que continuaram, foram elaboradas para uma melhoria e facilitação da prestação do atendimento a comunidade acadêmica e externa, no período remoto. Porém, notou-se que tais serviços continuaram apresentando resultados positivos, mesmo com a reabertura das bibliotecas e a volta de atividades presenciais. Causando assim a continuidade

da prestação dos mesmos, mostrando que o cenário pandêmico, não só impactou os serviços de forma negativa, mas acarretou também em mudanças significativas que vieram para ficar.

Bem como reuniões que ocorriam de forma presencial, onde o usuário e o colaborador precisavam disponibilizar maior tempo para se deslocar e comparecer ao local designado, agora permaneceram de forma online, mesmo com a reabertura das bibliotecas, de forma a facilitar o processo para o profissional da informação e para o usuário.

4.7 RESUMO DOS SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS E A PANDEMIA

O quadro 6, apresenta o resumo dos serviços das bibliotecas universitárias participantes e a pandemia, para melhor compreensão. Mostrando quais já eram oferecidos pelas bibliotecas antes, quais serviços foram adaptados em razão da pandemia, os que continuaram sem sofrer alterações, os que foram suspensos, os serviços novos criados e por fim os que foram criados e adaptados por conta da pandemia e continuaram com a volta do presencial.

Quadro 5 - Resumo da análise dos dados sobre os serviços das bibliotecas universitárias e a pandemia

	UnB	Capacitações; balcão de referência; atendimento por e-mail; empréstimo, devolução e renovação; empréstimo de notebook; salões de escudo; acesso ao acervo; obras raras; Espaço POP; salas de reserva e cabines de estudo; Laboratórios de Acesso Digital; cabines de áudio e vídeo; bibliotecas digitais; scanner de autoatendimento; auditório, sala de treinamento e videoconferência; sala de exposições; permuta; Comutação Bibliográfica; ISBN; ficha catalográfica; nada consta; Turnitin; lista de transmissão; Cineclub; Clube de Leitura.
	Católica	Empréstimo, devolução, renovação e reserva de livros; empréstimo de cabine de estudo em grupo; mesas de estudo individual; acesso ao acervo; acesso aos computadores; salas de vídeo; exposições culturais; eventos de incentivo à leitura; treinamentos; dúvidas ABNT; apoio aos professores em relação as bibliotecas digitais; elaboração de ficha catalográfica; canais de comunicação com o usuário.

Serviços oferecidos antes da Pandemia	**IESB**	Balcão de referência; empréstimo, devolução e reserva; emissão nada consta; serviço de malote; treinamentos e orientações da ABNT; orientação e acesso ao acervo; base de dados; biblioteca virtual; salas de estudo individual ou em grupo; laboratórios de informática; área de leitura; canal de atendimento ao usuário.
	UniCEUB	Empréstimo, devolução, renovação e reserva de material bibliográfico; transferência de livros entre campus; consulta local ao acervo de obras raras; acesso ao acervo; atendimento por e-mail; repositório Institucional; biblioteca digital de teses e dissertações; auxílio técnico de normatização; acompanhamento e auxílio às coordenações de curso; capacitações de boas-vindas aos alunos calouros; capacitações sobre pesquisa em bases de dados; capacitações sobre aplicação das normas ABNT a trabalhos acadêmicos; atendimento de orientação individual sobre ABNT; confecção de ficha catalográfica; espaço físico para estudos; cabines de estudo individual ou em grupo; cabines de utilização de material audiovisual; salas de reuniões; auditório; ambiente com computadores.
Serviços adaptados em razão da pandemia	**UnB**	Capacitações; empréstimo, devolução; empréstimo de notebook; salas de reserva; lista de transmissão; Cineclub; Clube de Leitura; base de dados.
	Católica	Empréstimo, devolução; canais de comunicação com o usuário; eventos de incentivo à leitura; dúvidas ABNT; treinamentos; mesas de estudo individual.
	IESB	Balcão de referência; emissão do nada consta; empréstimo, devolução e reserva; treinamentos; orientações da ABNT.
	UniCEUB	Empréstimo, devolução, renovação e reserva de material bibliográfico; transferência de livros entre campus; acesso ao acervo geral; capacitações de boas-vindas aos alunos calouros; capacitações sobre pesquisa em bases de dados; capacitações sobre aplicação das normas ABNT a trabalhos acadêmicos; atendimento de orientação individual sobre ABNT.
Serviços que continuaram	**UnB**	Atendimento por e-mail; bibliotecas digitais; Comutação Bibliográfica; ISBN; ficha catalográfica; nada consta; Turnitin.
	Católica	Apoio aos professores em relação as bibliotecas digitais; elaboração de ficha catalográfica.
	IESB	Serviço de malote; base de dados; atendimento por e-mail; biblioteca virtual.

sem sofrer alterações	**UniCEUB**	Atendimento por e-mail; repositório Institucional; biblioteca digital de teses e dissertações; auxílio técnico de normatização; acompanhamento e auxílio às coordenações de curso; confecção de ficha catalográfica.
Serviços que foram suspensos em razão da pandemia	**UnB**	Balcão de referência; Espaço POP; salões de estudo; acesso ao acervo físico; acervo de obras raras; salas de reserva e cabines de estudo; Laboratórios de Acesso Digital; cabines de áudio e vídeo; scanner de autoatendimento; auditório, sala de treinamento e videoconferência; sala de exposições; permuta.
	Católica	Empréstimo de cabine de estudo em grupo; salas de vídeo; exposições culturais; acesso aos computadores; acesso ao acervo.
	IESB	Orientação e acesso ao acervo; salas de estudo individual ou em grupo; laboratórios de informática; área de leitura.
	UniCEUB	Acervo de obras raras; espaço físico para estudo; uso de cabines de estudo individual ou em grupo; cabines de utilização de material audiovisual, salas de reuniões, auditório; ambiente com computadores.
Serviços que foram criados em razão da pandemia	**UnB**	Atendimento via chat; atendimento individualizado; sala tira dúvidas; solicitação de levantamento bibliográfico; digitalização de acervo; página com fontes de informação de acesso livre.
	Católica	Pesquisa bibliográfica de artigos.
	IESB	Instagram da biblioteca; Clube de Leitura.
	UniCEUB	Nenhum serviço foi criado.
Serviços adaptados ou criados na pandemia que continuaram com a volta do presencial	**UnB**	Capacitações; empréstimo, devolução, renovação e reserva; empréstimo de notebook; salas de reserva; bases de dados; lista de transmissão; Cineclub; Clube de Leitura.
	Católica	Dúvidas ABNT; treinamentos.
	IESB	Balcão de referência; orientação da ABNT; Instagram; Clube de Leitura.
	UniCEUB	Capacitações de pesquisa em bases de dados; aplicação das normas ABNT a trabalhos acadêmicos; atendimentos individuais de ABNT.

Fonte: Elaboração própria

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cenário pandêmico causado pela covid-19 trouxe impactos para diversos serviços, de diferentes segmentos e de forma global, por precisarem tomar as medidas cabíveis na tentativa de conter a disseminação do vírus. Nesse contexto as bibliotecas, em suas diferentes tipologias, sendo públicas ou privadas, também foram fortemente afetadas, por se tratarem de um local de alto risco de contágio.

O decorrer desta pesquisa permitiu relatar um pouco desses impactos nas bibliotecas universitárias, especificamente na prestação de seus serviços. Mostrando como as unidades informacionais, no contexto do ensino superior, tiveram que se adaptar em meio a uma realidade pandêmica, inesperada e repentina, para continuar atendendo aos seus usuários acadêmicos e comunidade externa.

Percebe-se inicialmente que os serviços prestados pelas bibliotecas universitárias participantes, antes da pandemia, eram em boa parte presenciais. Onde exigiam uma certa presencialidade dos colaboradores e usuários para serem realizados. Logo, com o início da pandemia, com o fechamento das bibliotecas e com protocolos a serem seguidos, tornou-se inviável a execução desses serviços. Desse modo, as unidades tiveram que se planejar e pensar em novas formas de atendimento para transformar tal situação.

Em vista disso, alguns serviços tiveram que ser adaptados, tendo uma grande quantidade de migração para o remoto quando possível. Nos casos de serviços necessariamente presenciais, como empréstimo e devolução, alguns passaram a funcionar de forma restrita e também por agendamento, cumprindo normas de higienização e distanciamento. E em outras situações, como o empréstimo das cabines de estudo em grupo, que não tinham a possibilidade de ocorrer e nem de adaptação, tiveram que ser suspensos. E os que não foram adaptados ou suspensos, mas continuaram sua funcionalidade normalmente, já eram prestados remotamente.

Nessas condições, novos serviços também foram criados para melhor atender a necessidade do usuário, também na tentativa de suprir um pouco a falta dos serviços presenciais e acervos físicos, sem oferecer riscos de contaminação, por serem serviços prestados de forma online.

Com a migração para o meio remoto e criação de serviços de forma online, compreende-se que as tecnologias de informação e comunicação foram indispensáveis nesse período de pandemia, assumindo uma importância e demanda

maior do que jamais visto antes. E com a volta do presencial, ainda que aos poucos e com algumas restrições, notou-se que alguns dos serviços criados ou adaptados continuaram apresentando resultados positivos, mesmo com a reabertura das bibliotecas e a volta de atividades presenciais. Causando assim a continuidade da prestação dos mesmos, por apresentarem relevância, tanto para os usuários quanto para os colaborados. Podendo concluir a partir disso, que todo esse contexto causado pela pandemia trouxe também impactos relevantes e significativos para a história das bibliotecas universitárias.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2013. Disponível em: https://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica_digital.pdf. Acesso em: 15 jan. 2022.

ANZOLIN, H. H.; CORRÊA, R. L. T. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **Revista Diálogo Educacional**, v. 8. n. 25, p. 801-817, set./dez. 2008. Disponível em: http://www2.pucpr.br/reol/index.php/DIALOGO?dd1=2448&dd99=view. Acesso em: 6 fev. 2022.

APOLINÁRIO, Fabio. **Dicionário de metodologia científica**: um guia para a produção do conhecimento científico. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 295 p.

ASSIS, Tainá Batista de. Perfil profissional do bibliotecário: atual e desejado. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Bibliotecários do século XXI**: pensando o seu papel na contemporaneidade. Brasília: Ipea, 2018. p. 13-31. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/180406_bibliotecario_do_sec_XXI.pdf. Acesso em: 18 jan. 2022.

CARVALHO, Gilberto Vilar de. **Biografia da biblioteca nacional (1807 a 1990)**. Rio de Janeiro: Irradiação Cultural, 1994. 225 p.

CHARTIER, Roger. **A aventura do livro**: do leitor ao navegador - conversações com Jean Lebrun. São Paulo: UNESP, 1998. 159 p.

CHAVES, Ítalo Teixeira; CAVALCANTE, Luciano Pereira dos Santos; GUERRA, Maria Áurea Montenegro Albuquerque. Biblioteca universitária e a pandemia de covid-19: relato de atuação na universidade federal do Ceará. **Revista Fontes Documentais**, Aracaju, v. 4, n. 2, p. 19-35, maio./ago. 2021.

CRESWELL, John W.; CRESWELL, J D. **Projeto de pesquisa:** métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Grupo A, 2021. ISBN 9786581334192. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786581334192/. Acesso em: 15 abr. 2022.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramaZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: https://repositorio.unb.br/handle/10482/14869. Acesso em: 22 mar. 2022.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos: EdUFSCAR, 2003.

FERREIRA, L. S. **Bibliotecas universitárias brasileiras**: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas. São Paulo: Pioneira, 1980.

GEHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 120 p. Disponível em:

https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/52806/000728684.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 20 fev. 2022.

GONÇALVES, N. G. Indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão: um princípio necessário. **Perspectiva**, Florianópolis, v. 33, n. 3, p. 1229-1256, set./dez. 2015. Disponível em: http://dx.doi.org/10.5007/2175 795X.2015v33n3p1229. Acesso em: 21 abr. 2022.

IFLA. **Key Resources for Libraries in responding to the Coronavirus Pandemic**. 2020. Disponível em: https://www.ifla.org/covid-19-and-the-global-library-field/. Acesso em: 20 jan.2022.

KERN, Lucas Martins. A biblioteca universitária e a pandemia do novo coronavírus: reflexões e prospectivas. **Reviu – Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, p. 1-21, jul. 2020.

MACEDO, Sabrina Silva de. **A gestão do conhecimento e o bibliotecário de referência da BCE**. 2014. 43 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) - Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2014.

MACEDO, Neusa Dias de; DIAS, Maria Matilde Kronka. Subsídios para a caracterização da biblioteca universitária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 25, n.3/4, p. 40-47, jul./dez. 1992.

MACHADO, Maria Teresa Ferlini. Relacionamento biblioteca/usuário: fator relevante no processo de disseminação da informação jurídica. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais** [...]. Porto Alegre: PUCRS, 2000. 1 CD.

MENDES, Suênia Oliveira. Lives, postagens, curtidas, webinários: que ciência é essa?. *In*: BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista; FURTADO, Cássia; PERCEGUEIRO, Cláudia Maria de Abreu (org.). **Leitura e escrita no mundo digital**: desafios e oportunidades para alunos e professores. São Luís: Edufma, 2021. Cap. 16. p. 249-264. Disponível em: https://www.edufma.ufma.br/wp-content/uploads/woocommerce_uploads/2021/03/Livro-Final.pdf. Acesso em: 13 jan. 2022.

MILANESI, Luís. **A casa da invenção**: biblioteca, centro de cultura. 3. ed. rev. e aum. São Caetano do Sul: Ateliê, 1997. 271 p.

MIRANDA, Angélica Conceição Dias. **Bibliotecas universitárias como gestoras do conhecimento em instituições federais de ensino superior**: proposta de diretrizes. 2010. 188 f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Rischer. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Rev. ACB**, Santa Catarina, v. 10, n. 2, p. 189-206, jan./dez. 2005. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/06/pdf_99864bb17b_0011138.pdf. Acesso em: 21 abr. 2020.

PAOLINELLI, S.M.R. O papel da biblioteca universitária no letramento informacional. **Blog do Conselho Regional de Biblioteconomia 6ª região**, 12 mar. 2013. Disponível em: http://blog.crb6.org.br/artigos-materias-e-entrevistas/o-papel-da-biblioteca-universitaria-no-letramento-informacional. Acesso em: 02 abr. 2022.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 175 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina. 2006.

SANTA ANNA, Jorge; CALMON, Maria Aparecida de Mesquita. O bibliotecário atuante em bibliotecas universitárias no século XXI: a necessidade de adequação ao moderno profissional da informação (MIP). **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 14, n. 1, p. 49-67, jan./abr. 2016. Disponível em: https://brapci.inf.br/index.php/res/download/114336. Acesso em: 10 abr. 2022.

SANTA ANNA, Jorge; COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira. A redefinição da biblioteca universitária à luz dos paradigmas da biblioteconomia e ciência da informação: um estudo de caso. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 4, n. 3, p. 40-57, set./dez. 2017. Disponível em: https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/3746/3030. Acesso em: 10 jan. 2022.

SANTO DOMINGO, Marta Torres. La función social de las bibliotecas universitarias. **Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios**, Madrid, n. 80, p. 43-70, sept. 2005.

SANTOS, J. M. O processo evolutivo das bibliotecas da antiguidade ao renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 8, n. 2, p. 175-189, 2012. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/2986. Acesso em: 20 abr. 2022.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. **Recomendações técnicas para o sistema nacional de bibliotecas públicas**. 2020. Disponível em: http://snbp.cultura.gov.br/recomendacoes-tecnicas-covid-19/. Acesso em: 6 fev. 2022.

VALENTIM, Marta Lígia Pomin. O moderno profissional da informação: formação e perspectiva profissional. **Encontros Bibli**: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Florianópolis, n. 9, p. 16-28, jun. 2000.

WELLICHAN, Danielle da Silva Pinheiro; ROCHA, Ednéia Silva Santos. As bibliotecas diante de uma pandemia: atuação e planejamento devido a covid-19. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 25, n. 3, p. 493-508, ago./dez. 2020. Disponível em: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7700562. Acesso em: 20 jan. 2022

ANEXO A Instituições de Ensino Superior do DF

Natureza Jurídica	Código IES	Instituição(IES)
Privada sem fins lucrativos	402	CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA (UNICEUB)
Privada com fins lucrativos	518	CENTRO UNIVERSITARIO DO DISTRITO FEDERAL (UDF)
Privada com fins lucrativos	1060	CENTRO UNIVERSITARIO DO INSTITUTO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR DE BRASÍLIA - IESB (IESB)
Privada com fins lucrativos	5439	CENTRO UNIVERSITARIO DO PLANALTO CENTRAL APPARECIDO DOS SANTOS (UNICEPLAC)
Privada com fins lucrativos	1660	CENTRO UNIVERSITARIO ESTACIO DE BRASILIA - ESTÁCIO BRASÍLIA (ESTÁCIO BRASÍLIA)
Privada com fins lucrativos	1113	CENTRO UNIVERSITARIO EURO-AMERICANO (UNIEURO)
Privada com fins lucrativos	3610	Centro Universitário ICESP (Unicesp)
Privada com fins lucrativos	3396	Centro Universitário LS (UNILS)
Privada com fins lucrativos	3867	CENTRO UNIVERSITARIO MAUA DE BRASILIA (UNIMAUÁ)
Privada com fins lucrativos	1446	CENTRO UNIVERSITARIO PLANALTO DO DISTRITO FEDERAL - UNIPLAN (UNIPLAN)
Privada sem fins lucrativos	2484	Centro Universitário Processus (UNIPROCESSUS)
Privada com fins lucrativos	1538	CENTRO UNIVERSITARIO PROJEÇAO (UNIPROJEÇÃO)
Privada sem fins lucrativos	19320	Escola de Políticas Públicas e Governo da Fundação Getulio Vargas (FGV EPPG)
Pessoa Jurídica de Direito Público - Estadual	3223	ESCOLA SUPERIOR DE CIÊNCIAS DA SAÚDE (ESCS)
Pessoa Jurídica de Direito Público - Estadual	23725	Escola Superior de Gestão (ESGe)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Com fins lucrativos - Sociedade Civil	1779	FACULDADE AIEC (AIEC / FAAB)
Privada com fins lucrativos	1966	FACULDADE ALBERT EINSTEIN (FALBE)
Privada com fins lucrativos	25133	FACULDADE ALVES LIMA (FAAL)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Sem fins lucrativos - Associação de Utilidade Pública	16628	Faculdade ANASPS (FANASPS)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Com fins lucrativos - Sociedade Civil	1173	FACULDADE ANHANGUERA DE BRASÍLIA
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Com fins lucrativos - Sociedade Civil	5290	FACULDADE ANHANGUERA DE CIENCIAS E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Com fins lucrativos - Sociedade Civil	1710	FACULDADE ANHANGUERA DE NEGOCIOS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Com fins lucrativos - Sociedade Civil	1518	FACULDADE ANHANGUERA DE TAGUATINGA
Privada com fins lucrativos	4588	FACULDADE APOGEU (APOGEU)

Pessoa Jurídica de Direito Privado - Com fins lucrativos - Sociedade Civil	19281	FACULDADE ATAME (ATAME)
Privada com fins lucrativos	22326	Faculdade Brasília (FBr)
Privada com fins lucrativos	3980	FACULDADE CCI (FAC CCI)
Privada com fins lucrativos	21672	Faculdade Cerrado (FACE)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Sem fins lucrativos - Associação de Utilidade Pública	16218	FACULDADE CLARETIANA DE BRASILIA (FCB)
Privada sem fins lucrativos	706	FACULDADE DE ARTES DULCINA DE MORAES (FADM)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Sem fins lucrativos - Associação de Utilidade Pública	17401	Faculdade de Tecnologia CNA (FATECNA)
Privada sem fins lucrativos	4732	Faculdade de Tecnologia e Inovação Senac DF
Privada com fins lucrativos	19348	Faculdade de Tecnologia Ícone (FACTI)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Sem fins lucrativos - Associação de Utilidade Pública	13014	FACULDADE DE TEOLOGIA DA ARQUIDIOCESE DE BRASÍLIA (FATEO)
Privada com fins lucrativos	19219	FACULDADE FASIPE DF (FACDF)
Privada com fins lucrativos	19216	FACULDADE GOYAZES DO DISTRITO FEDERAL (FG-DF)
Privada com fins lucrativos	14882	FACULDADE HORIZONTE (FACHORIZONTE)
Privada com fins lucrativos	23097	Faculdade Ibmec de Brasília (Ibmec Brasília)
Privada com fins lucrativos	3854	FACULDADE IBRA DE BRASILIA (FACULDADE FABRAS)
Privada com fins lucrativos	4068	FACULDADE ICESP (ICESP)
Privada com fins lucrativos	18703	Faculdade JK Brasília Asa Sul II (JK)
Privada com fins lucrativos	4042	Faculdade JK Brasília - Recanto das Emas (JK BSB RE)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Sem fins lucrativos - Associação de Utilidade Pública	4173	FACULDADE JK DE TECNOLOGIA (FACJK)
Privada com fins lucrativos	2904	FACULDADE JK - GUARÁ (JK)
Privada com fins lucrativos	1477	Faculdade JK Michelangelo (FAJKMIC)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Com fins lucrativos - Sociedade Civil	4416	FACULDADE JK - UNIDADE I - GAMA
Privada com fins lucrativos	2021	FACULDADE JK - UNIDADE II - GAMA
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Sem fins lucrativos - Fundação	19229	FACULDADE PRESBITERIANA MACKENZIE BRASILIA (FPMB)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Com fins lucrativos - Sociedade Civil	1507	FACULDADE PROJEÇÃO DE CEILÂNDIA (FAPRO)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Com fins lucrativos - Sociedade Civil	1661	Faculdade Projeção de Sobradinho (FAPRO)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Com fins lucrativos - Sociedade Civil	1309	Faculdade Projeção de Taguatinga Norte (FAPRO)
Privada com fins lucrativos	2964	FACULDADE PROJEÇÃO DO GUARÁ

Pessoa Jurídica de Direito Privado - Sem fins lucrativos - Associação de Utilidade Pública	19727	Faculdade Republicana
Privada com fins lucrativos	21220	FACULDADE SILVA NETO (FASINE)
Privada sem fins lucrativos	404	FACULDADES INTEGRADAS DA UPIS (UPIS)
Privada sem fins lucrativos	18509	FACULDADE SOLIDÁRIA DE SOBRADINHO (FASOL)
Privada sem fins lucrativos	19910	Faculdades Planalto Central (FPC)
Privada com fins lucrativos	20561	Faculdade Sulamérica Brasília
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Sem fins lucrativos - Associação de Utilidade Pública	3573	FACULDADE TEOLOGICA BATISTA DE BRASILIA (FTBB)
Privada com fins lucrativos	22872	Faculdade UNIABA (FAC UNIABA)
Privada com fins lucrativos	11895	FACULDADE UNIBRASÍLIA (BRASÍLIA)
Privada com fins lucrativos	1739	FACULDADE UNIBRASÍLIA SUL (BRASÍLIA)
Privada com fins lucrativos	19334	Faculdade Uninassau Brasília (Nassau Brasília)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Sem fins lucrativos - Associação de Utilidade Pública	21861	FACULDADE UNIVERSO BRASÍLIA
Privada sem fins lucrativos	21201	FTRB - Faculdade Teológica Reformada de Brasília
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Sem fins lucrativos - Associação de Utilidade Pública	23877	INSIDE - Instituto Superior para Integração, Desenvolvimento e Educação (INSIDE)
Privada com fins lucrativos	12247	Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa de Brasília (IDP-BSB)
Privada com fins lucrativos	1428	INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR PLANALTO (IESPLAN)
Pessoa Jurídica de Direito Público - Federal	14408	INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇAO, CIENCIA E TECNOLOGIA DE BRASILIA (IFB)
Privada com fins lucrativos	20100	Instituto Leya de Educação Superior (Leya)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Sem fins lucrativos - Associação de Utilidade Pública	21446	Instituto Superior da Convenção Nac. das Assembleias de Deus (ISCON)
Pessoa Jurídica de Direito Público - Federal	16037	Instituto Superior de Ciencias Policiais (ISCP)
Privada com fins lucrativos	3203	INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇAO ALBERT EINSTEIN (ISALBE)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Sem fins lucrativos - Associação de Utilidade Pública	2491	INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇAO DO CECAP (ISCECAP)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Com fins lucrativos - Sociedade Civil	2948	REAL FACULDADE DE BRASÍLIA (FU)
Pessoa Jurídica de Direito Privado - Sem fins lucrativos - Associação de Utilidade Pública	403	UNIVERSIDADE CATÓLICA DE BRASÍLIA (UCB)
Pessoa Jurídica de Direito Público - Federal	2	UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB)

ANEXO B Roteiro de perguntas para a entrevista

Roteiro de perguntas para a entrevista	
1	Quais eram os serviços oferecidos pela biblioteca antes da pandemia?
2	Quais desses serviços sofreram adaptações em razão da pandemia?
3	Quais serviços continuaram sem sofrer alterações?
4	Quais serviços foram suspensos?
5	Quais serviços foram criados?
6	Com a volta do presencial, quais dos serviços criados ou adaptados em razão da pandemia continuam sendo utilizados?